

# วิธีใช้ออนไลน์ของ **Oracle CRM On Demand**

รีลีส 33

ตุลาคม 2016

**ORACLE®**

ลิขสิทธิ์ © 2005, 2016, Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ สงวนลิขสิทธิ์

ซอฟต์แวร์นี้และเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องมีให้ตามข้อตกลงของใบอนุญาตที่ประกอบด้วยข้อจำกัดในการใช้และการเปิดเผย และได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา ยกเว้นกรณีที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดของใบอนุญาตของคุณ หรือที่กฎหมายกำหนด ห้ามมิให้ใช้ คัดลอก ทำซ้ำ แปล ประชาสัมพันธ์ ดัดแปลง ให้การอนุญาต ส่ง แจกจ่าย แสดง ดำเนินการ เผยแพร่ หรือจัดแสดงบางส่วน ไม่ว่าในรูปแบบและวิธีการใดๆ ห้ามมิให้ย้อนกระบวนการผลิต ย้อนการประกอบ หรือย้อนกระบวนการคอมไพล์ซอฟต์แวร์นี้ ยกเว้นกรณีที่อยู่ภายใต้กฎหมายกำหนดให้ทำได้เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกัน

ข้อมูลที่มีอยู่ในนี้อาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบและไม่มีการรับประกันว่าปราศจากข้อผิดพลาด ถ้าคุณพบข้อผิดพลาดใด โปรดรายงานให้เราทราบอย่างเป็นทางการโดยเป็นลายลักษณ์อักษร

หากซอฟต์แวร์นี้หรือเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ถูกส่งมอบให้กับรัฐบาลของประเทศสหรัฐอเมริกาหรือบุคคลอื่นใดที่ได้รับการอนุญาตในนามของรัฐบาลประเทศสหรัฐอเมริกา ให้บังคับใช้ประกาศต่อไปนี้:

**U.S. GOVERNMENT END USERS:** Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government.

ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อการใช้งานทั่วไป เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดการข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ได้มีขึ้นเพื่อใช้ในงานที่มีอันตราย รวมถึงงานที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่จะบาดเจ็บ ถ้าคุณใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในการทำงานที่เป็นอันตราย คุณจะต้องรับผิดชอบต่อการใช้มาตรการป้องกัน สารข้อมูล ระบบสำรอง และมาตรการอื่นๆ เพื่อให้มั่นใจได้ถึงความปลอดภัยในการใช้งาน Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดจากการใช้ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้ในงานที่เป็นอันตราย

Oracle และ Java เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Oracle และ/หรือบริษัทในเครือ ชื่ออื่นอาจเป็นเครื่องหมายการค้าของผู้ที่เป็นเจ้าของ

Intel และ Intel Xeon เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Intel Corporation เครื่องหมายการค้าของ SPARC ทั้งหมดที่ใช้โดยได้รับการอนุญาตและเป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ SPARC International, Inc. AMD, Opteron, โลโก้ AMD และโลโก้ AMD Opteron เป็นเครื่องหมายการค้าหรือเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ Advanced Micro Devices UNIX เป็นเครื่องหมายการค้าจดทะเบียนของ The Open Group

ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์นี้และเอกสารประกอบอาจมีการเข้าใช้หรือข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ และบริการจากบุคคลที่สาม Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีส่วนรับผิดชอบ และปฏิเสธการรับประกันโดยชัดแจ้งในทุกกรณี เกี่ยวกับเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ และบริการของบุคคลที่สาม เว้นแต่จะมีการกำหนดไว้ในข้อตกลงที่ใช้บังคับระหว่างคุณกับ Oracle ทั้งนี้ Oracle Corporation และบริษัทในเครือไม่มีส่วนรับผิดชอบต่อการสูญเสีย ต้นทุน หรือความเสียหายที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเข้าใช้หรือใช้งานเนื้อหา ผลิตภัณฑ์ หรือบริการของบุคคลที่สาม เว้นแต่จะมีการระบุไว้ในข้อตกลงที่ใช้บังคับระหว่างคุณกับ Oracle

ความสามารถเข้าใช้เอกสาร

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพันธสัญญาของ Oracle ในด้านความสามารถเข้าใช้ โปรดดูที่ เว็บไซต์โปรแกรมความสามารถเข้าใช้ของ Oracle (<http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=docacc>)

การเข้าใช้ Oracle Support

ลูกค้า Oracle ที่ซื้อบริการสนับสนุนสามารถเข้าใช้การสนับสนุนแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง My Oracle Support โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ [ได้เรทหรือผู้ติดต่อสำหรับฝ่ายบริการลูกค้าทั่วโลกของ Oracle \(http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info\)](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=info) หรือไปที่ [ความสามารถเข้าใช้ฝ่ายบริการลูกค้าทั่วโลก \(http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs\)](http://www.oracle.com/pls/topic/lookup?ctx=acc&id=trs) หากคุณมีปัญหากับการไต่ถาม

<b>1</b>	<b>เริ่มต้นใช้งาน</b>	<b>25</b>
	สิ่งที่ต้องทำก่อน	26
	ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่	27
	เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเฟช	28
	ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand	34
	เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ	39
	โฮมเพจของฉัน	39
	การตรวจดูโอเลิตของคุณ	41
	การทำงานกับศูนย์ข้อความ	42
	การทำงานกับแอปพลิเคชัน RSS	43
	การทำงานกับเรคคอร์ด	43
	เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	44
	เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่	47
	การจัดทำเรคคอร์ด	47
	เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน	51
	เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ	54
	เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย	55
	เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้	57
	เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล	58
	การแสดงผลภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด	59

เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	60
การค้นหาเรคคอร์ด	61
การคัดลอกเรคคอร์ด	88
การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด	89
เกี่ยวกับการลือคเรคคอร์ด	89
การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด	90
การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก	92
การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก	97
เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย	98
การทำงานกับรายการ	99
การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	116
การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)	117
การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด	119
การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด	120
การรวมเรคคอร์ด	121
เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด	122
การเพิ่มหมายเหตุ	124
การทำงานกับรายการหมายเหตุ	126
การขอรับข้อมูลหมายเหตุ	126
การส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น	127
การทำงานกับเอกสารแนบ	127
การใช้สคริปต์การประเมิน	135
เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม	136
การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม	140
การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด	142
เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด	143

การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ	148
การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand	148
การดึงข้อมูล ID ไลน์อินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน	149
เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand	151
เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand	151
ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand	151
หมายเหตุการเปลี่ยนแปลงในรีลีส Oracle CRM On Demand	152
การติดต่อ Oracle	152
การออกจาก Oracle CRM On Demand	152
<b>2 ปฏิทินและกิจกรรม</b>	<b>153</b>
เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ธีม	153
เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน	156
การทำงานกับเพจปฏิทิน	157
การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม	158
การดูกิจกรรม	160
การจัดทำกิจกรรม	161
เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม	162
การอัปเดตกิจกรรม	162
การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม	163
เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน	163
การทำงานกับรายการกิจกรรม	164
การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง	168
การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์	168
การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น	169
การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า	169
การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม	174
การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ	177

การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น	179
การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar	181
เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar	182
การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น	183
เพจการตั้งค่าปฏิทิน	184
การใช้ปฏิทินร่วมกัน	184
การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ	185
การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง	186
การดูรายการงานกลุ่ม	187
การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม	187
เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน	188
ฟิลต์กิจกรรม	189
<b>3 การตลาด</b>	<b>195</b>
การจัดการการตลาด	195
กระบวนการจัดการแคมเปญ	195
กระบวนการจัดการลีด	196
แคมเปญ	196
การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ	197
การจัดการแคมเปญ	199
ฟิลต์แคมเปญ	201
ลีด	203
การทำงานกับโฮมเพจลีด	207
การจัดการลีด	209
ฟิลต์ลีด	218
<b>4 การขาย</b>	<b>221</b>
การจัดการการขาย	221

กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย	222
กระบวนการจัดการบริษัท	222
กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ	223
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ที่เป็นพนักงานขาย	223
กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ	224
กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม	224
ลีด (ลักษณะการขาย)	224
บริษัท	224
การทำงานกับโฮมเพจบริษัท	225
การจัดการบริษัท	226
ฟิลด์บริษัท	243
ผู้ติดต่อ	246
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ	246
การจัดการผู้ติดต่อ	248
ฟิลด์ผู้ติดต่อ	264
โอกาสทางการขาย	268
เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ	268
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย	270
การจัดการโอกาสทางการขาย	272
เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย	284
เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม	285
ฟิลด์โอกาสทางการขาย	285
การประมาณการ	288
การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ	288
การจัดการการประมาณการ	289
เพจรายละเอียดประมาณการ	296
ฟิลด์การประมาณการ	297

ที่อยู่	299
การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่	300
การจัดการที่อยู่	302
ฟิลด์ที่อยู่	312
เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่	314
เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่	315
แผนที่	319
การค้นหาที่อยู่บนแผนที่	321
การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง	322
การรับเส้นทางขับรถ	324
<b>5 การวางแผนธุรกิจ</b>	<b>327</b>
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว	328
สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่	328
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ	329
สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์	329
แผนธุรกิจ	330
การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ	331
การจัดการแผนธุรกิจ	332
ฟิลด์แผนธุรกิจ	334
วัตถุประสงค์	335
การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์	336
การจัดการวัตถุประสงค์	337
ฟิลด์วัตถุประสงค์	338
บริษัทของแผน	340
การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน	340
การจัดการบริษัทของแผน	341



ฟิลด์บริษัทของแผน	342
ผู้ติดต่อของแผน	343
การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน	343
การจัดการผู้ติดต่อของแผน	344
ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน	345
โอกาสทางการขายของแผน	346
การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน	346
การจัดการโอกาสทางการขายของแผน	347
ฟิลด์โอกาสของแผน	348
<b>6 บริการและการติดต่อ</b>	<b>351</b>
การจัดการบริการและการติดต่อ	351
กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ	351
กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ	352
กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ	352
กระบวนการปิดคำขอบริการ	352
คำขอบริการ	352
การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ	353
การจัดการคำขอบริการ	355
ฟิลด์คำขอบริการ	358
ทางแก้ปัญหา	360
เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา	360
การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา	362
การจัดการทางแก้ปัญหา	363
ฟิลด์ทางแก้ปัญหา	366
การติดต่อ	367
เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand	367

การจัดการ Call Center	369
การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ	370
การจัดการ Oracle Contact On Demand	372
เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)	387
ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)	389
เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอชเช่เมลล์ และอีเมลล์	390
<b>7 การสร้างเครือข่ายทางสังคม</b>	<b>391</b>
เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring	391
ช่องทางสังคม	391
การทำงานกับโฮมเพจช่องทางสังคม	392
การจัดการช่องทางสังคม	393
ฟิลด์ช่องทางสังคม	394
โปรไฟล์ทางสังคม	394
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม	395
การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม	396
ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม	396
เกี่ยวกับ Oracle Social Network	397
การทำงานกับ Oracle Social Network	398
<b>8 การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและไฮเทค</b>	<b>401</b>
การจัดการ PRM และไฮเทค	401
ลูกค้า	401
การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า	402
การจัดการบริษัทลูกค้า	403
ฟิลด์ลูกค้า	406
โปรแกรมลูกค้า	407
การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า	407

การจัดการโปรแกรมลูกค้า	409
ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า	412
แอปพลิเคชัน	414
การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน	414
การจัดการแอปพลิเคชัน	415
ฟิลด์การสมัคร	419
การลงทะเบียนข้อตกลง	422
การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง	422
การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง	424
ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง	432
คำขอ MDF	435
การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF	435
การจัดการคำขอ MDF	437
ฟิลด์คำขอ MDF	442
คำขอตั้งราคาพิเศษ	444
การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ	445
การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ	446
การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง	453
ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ	456
เงินทุน	458
การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน	458
การจัดการเงินทุน	460
ฟิลด์เงินทุน	467
คอร์ดส์	468
การทำงานกับโฮมเพจคอร์ดส์	469
การจัดการคอร์ดส์	470
ฟิลด์คอร์ดส์	473

ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส	475
การทดสอบ	476
การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ	476
การจัดการการทดสอบ	478
ฟิลด์การทดสอบ	482
ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ	484
การรับรอง	484
การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง	485
การจัดการการรับรอง	486
ฟิลด์การรับรอง	490
ฟิลด์คำขอการรับรอง	491
การยอมรับ	492
การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ	492
การจัดการการยอมรับ	494
ฟิลด์การยอมรับ	498
ฟิลด์คำขอการยอมรับ	499
<b>9</b> <b>วิทยาศาสตร์ชีวภาพ</b>	<b>501</b>
กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ	501
กิจกรรม	504
การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม	504
การจัดการกิจกรรม	506
ฟิลด์กิจกรรม	509
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	510
การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	511
การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	512
ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	512

การจัดการตัวอย่าง	513
งวดสินค้าคงคลัง	515
การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง	516
การจัดการงวดสินค้าคงคลัง	518
ฟิลดิงงวดสินค้าคงคลัง	523
สินค้าคงคลังตัวอย่าง	524
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง	528
การทำรายการตัวอย่าง	530
การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง	531
การจัดการการทำรายการตัวอย่าง	533
ฟิลดิงการทำรายการตัวอย่าง	558
สินค้าที่ทำรายการ	561
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์	563
การปันส่วน	565
การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน	565
การจัดการการปันส่วน	566
ฟิลดิงการปันส่วน	568
การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	569
การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	569
การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	571
ฟิลดิงการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	571
ลือตตัวอย่าง	573
การทำงานกับโฮมเพจลือตตัวอย่าง	573
การจัดการลือตตัวอย่าง	574
ฟิลดิงลือตตัวอย่าง	575
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	576
การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	577

การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	578
ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	583
ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง	585
คำขอตัวอย่าง	586
การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง	587
การจัดการคำขอตัวอย่าง	588
ฟิลต์คำขอตัวอย่าง	589
การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล	591
แผนการรับส่งข้อความ	592
การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ	593
การจัดการแผนรับส่งข้อความ	594
ฟิลต์แผนรับส่งข้อความ	596
รายการแผนรับส่งข้อความ	598
การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ	599
การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ	600
ฟิลต์รายการแผนรับส่งข้อความ	601
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	603
การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	604
การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	605
ฟิลต์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	606
การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง	607
การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง	609
การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย	609
การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล	611
ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์	612
ข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์	613
การทำงานกับโฮมเพจข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์	613

การจัดการข้อบกพร่องใช้ผลิตภัณฑ์	615
ฟิลด์ข้อบกพร่องใช้ผลิตภัณฑ์	616
ไปสั่ง	617
การทำงานกับโฮมเพจไปสั่ง	617
การจัดการไปสั่ง	619
ฟิลด์ไปสั่ง	622
การเสนอราคา	624
ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	624
การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	625
การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	626
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	629
<b>10 การจัดการความมั่งคั่ง</b>	<b>631</b>
ครัวเรือน	631
การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน	632
การจัดการครัวเรือน	633
ฟิลด์ครัวเรือน	636
พอร์ตโฟลิโอ	637
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ	638
การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ	639
ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ	641
บัญชีการเงิน	644
การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน	646
การจัดการบัญชีการเงิน	647
ฟิลด์บัญชีการเงิน	648
เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน	649
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน	649

การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน	651
ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน	651
การถือครองบัญชีการเงิน	652
การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน	652
การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน	654
ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน	654
แผนทางการเงิน	655
การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน	655
การจัดการแผนทางการเงิน	656
ฟิลด์แผนทางการเงิน	657
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	658
การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	660
การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	661
ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	662
การทำรายการทางการเงิน	664
การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน	664
การจัดการรายการทางการเงิน	665
ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน	665
<b>11 การประกันภัย</b>	<b>667</b>
การจัดการการประกันภัย	667
กระบวนการวางแผนช่องทาง	668
กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก	668
กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า	668
กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า	669
กระบวนการวางแผนการขายและจัดหางบประมาณ	669
กระบวนการจัดการคำขอบริการ	669



กระบวนการแปลงสต็อกการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต	670
การเรียกร้อง	671
การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง	671
การจัดการการเรียกร้อง	673
ฟิลต์การเรียกร้อง	673
ความคุ้มครอง	676
การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง	676
การจัดการความคุ้มครอง	678
ฟิลต์ความคุ้มครอง	678
ความเสียหาย	679
การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย	679
การจัดการความเสียหาย	681
ฟิลต์ความเสียหาย	681
ทรัพย์สินประกันภัย	682
การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย	683
การจัดการทรัพย์สินประกันภัย	684
ฟิลต์ทรัพย์สินประกันภัย	684
ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	685
การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	685
การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	686
ฟิลต์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	686
กรมธรรม์	687
การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์	688
การจัดการกรมธรรม์	689
ฟิลต์กรมธรรม์	690
ผู้ถือกรมธรรม์	692
การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรมธรรม์	692

การจัดการผู้ถือกรรมธรรม์	693
ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์	694
โปรไฟล์นายหน้า	694
การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า	695
การจัดการโปรไฟล์นายหน้า	696
ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า	696
<b>12 รถยนต์</b>	<b>699</b>
ตัวแทนจำหน่าย	699
การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย	699
การจัดการตัวแทนจำหน่าย	701
ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย	701
ยานพาหนะ	704
การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ	704
การจัดการยานพาหนะ	706
ฟิลด์ยานพาหนะ	712
<b>13 การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ</b>	<b>715</b>
การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ	716
เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้	722
เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท	723
การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาตีพอลต์ของคุณ	724
การตั้งค่าธีมของคุณ	724
การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน	725
การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ	726
การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ	726
การจัดการโควต้าของคุณ	726
การตรวจสอบกิจกรรมการไซน์อิน	727

การเปลี่ยนรหัสผ่าน	728
การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย	728
การตรวจสอบข้อมูลตัวตนของคุณ	729
การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย	730
การให้สิทธิ์การใช้อินเทอร์เน็ตแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค	731
การแสดงแท็บของคุณ	731
การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ	732
การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล	733
การทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล	737
การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	739
การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโฮมเพจ	740
การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแถบการดำเนินการ	740
การตั้งค่าปฏิทินของคุณ	741
การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน	743
การดูค่าของส่งออกข้อมูลของคุณ	744
เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand	746
การกำหนดเครื่องมือรายการที่ซับซ้อน	746
การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ	747
การกำหนดเครื่องมือรายงาน	747
การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง	748
<b>14 การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ</b>	<b>749</b>
การใช้ Offline Client	750
เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออฟไลน์ได้	750
การตั้งค่า Offline Client	752
เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client	752
การดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Offline Client ของคุณ	753
การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client	755

การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client	755
เกี่ยวกับการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client	756
การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes	756
การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office	762
การใช้ Mail Merge for Word	763
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word	763
การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word	764
การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word	765
การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word	765
การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	767
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	767
เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	767
การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel	768
การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel	768
การใช้วีซาร์ดการแบ่งส่วน	771
เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวีซาร์ดการแบ่งส่วน	771
เกี่ยวกับวีซาร์ดการแบ่งส่วน	771
การดาวน์โหลดวีซาร์ดการแบ่งส่วน	772
การจัดทำส่วน	773
การอัปเดตส่วน	775
การเอ็กพอร์ตส่วน	775
<b>15 รายงาน</b>	<b>777</b>
เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์	778
เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า	784
เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers	788
การจัดการการวิเคราะห์	788
การตั้งค่าไฟล์เดือรรายงาน	789
<b>20</b> วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33	
ตุลาคม 2016	

การตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้	790
การตรวจสอบข้อมูลรายงาน	793
การพิมพ์รายงาน	793
การรันรายงาน	794
การดาวน์โหลดรายงาน	795
การลบรายงาน	797
การเปลี่ยนชื่อรายงาน	798
การคัดลอกและการย้ายรายงาน	798
เริ่มต้นกับ <b>Answers</b> (รายงานที่กำหนดเอง)	799
เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน	802
เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน	806
การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน	1010
การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม	1013
เกี่ยวกับลำดับชั้น	1014
<b>ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์</b>	1014
การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน	1015
การเพิ่มฟิลต์ที่กำหนดเองในรายงาน	1015
การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์	1016
การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์	1023
การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์	1032
การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์	1033
การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์	1036
เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน	1037
การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต	1037
<b>ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง</b>	1038
การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์	1041

การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์	1042
การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ	1043
การแสดงผลลัพธ์ใน Pivot Table	1056
การแสดงผลลัพธ์เป็นแถวโดยใช้มุมมองแถว	1064
การแสดงผลลัพธ์ที่เข้ากับผลลัพธ์	1069
การเพิ่มข้อความเพิ่มเติมให้กับผลลัพธ์	1070
การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย	1072
การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน	1072
การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง	1073
การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิเป้าหมาย	1074
การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์	1075
การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน	1078
การอเลิตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล	1080
<b>ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์ (ไม่จำเป็น)</b>	<b>1081</b>
การเพิ่มพรอมต์ฟิลด์คอลัมน์	1082
การเพิ่มพรอมต์ภาพ	1084
<b>ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน</b>	<b>1085</b>
การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง	1085
การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ	1086
<b>การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์</b>	<b>1087</b>
การระบุค่าคงที่	1088
ฟังก์ชันรวม	1089
การรันฟังก์ชันการรวม	1094
ฟังก์ชันสตริง	1099
ฟังก์ชันคณิตศาสตร์	1105
ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน	1112

ฟังก์ชันการแปลงค่า	1119
ฟังก์ชันระบบ	1120
เครื่องหมาย	1121
คำสั่ง Case	1122
ตัวแปรเซสชัน	1124
เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน	1127
การเพิ่มประสิทธิภาพ	1128
<b>16 แฝงควบคุม</b>	<b>1133</b>
การจัดการแฝงควบคุม	1135
การจัดทำแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1135
การนำวิเคตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม	1136
การเพิ่มเพจในแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1137
การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1137
การควบคุมการแสดงเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1138
การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1140
การเพิ่มลิงค์การนำวิเคตที่แนะนำในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1140
การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1141
การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1143
การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1143
การควบคุมการแสดงผลพีธเมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1144
การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟและรายงาน	1144
การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1145
การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแฝงควบคุม	1146
การลบออบเจกต์แฝงควบคุม	1147
การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1147
การจัดทำพรอมต์สำหรับแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1148
การเปลี่ยนคุณสมบัติของแฝงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอคทีฟ	1150

การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ	1152
การแสดงแผงควบคุม	1153
การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม	1154
เกี่ยวกับการนำวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ	1154
การจัดการการแสดงผลข้อมูลแผงควบคุม	1155
หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง	1156
<b>ดัชนี</b>	<b>1157</b>



# 1

## เริ่มต้นใช้งาน

ขอต้อนรับเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โซลูชันอัจฉริยะสำหรับการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าที่คุณเข้าถึงได้จากเว็บ Oracle CRM On Demand ช่วยคุณในการจัดการข้อมูลทุกประเภทของบริษัทรวมทั้งการขาย การบริการลูกค้า และการตลาด:

- หากคุณคือนักขายมืออาชีพ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานขายของคุณให้ดีที่สุด โดยนำมาใช้วิเคราะห์แผนการขายของคุณ เพิ่มความแม่นยำของการประมาณการ และสนับสนุนการใช้ข้อมูลการขายที่สำคัญร่วมกันภายในทีมของคุณ
- หากคุณคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพของบริการได้อย่างสูงสุด โดยนำมาใช้ติดตามบริษัท จัดการคำขอบริการ ระบุโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์แตกต่างจากเดิมและในระดับที่สูงขึ้น และเป็นโซลูชันสำหรับการสอบถามของลูกค้า
- หากคุณคือเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการเก็บเกี่ยวผลประโยชน์จากกิจกรรมการตลาดอย่างเต็มที่ โดยนำมาใช้สร้างลีดให้มากขึ้น กำหนดลีดแบบอัตโนมัติ และติดตามผลลัพธ์เชิงปริมาณที่ได้จากแคมเปญ
- หากคุณคือผู้บริหาร คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการจัดการธุรกิจของคุณในทุกด้าน โดยนำมาใช้เพื่อคาดการณ์แนวโน้มของการขาย ใช้แก้ไขปัญหาทางธุรกิจที่สำคัญอย่างรวดเร็ว และทำการวิเคราะห์ที่ซับซ้อน

Oracle CRM On Demand จะแบ่งประเภทข้อมูลของคุณออกเป็นกลุ่มหลักๆ ดังต่อไปนี้

**ปฏิทินและกิจกรรม** ติดตามกิจกรรมของคุณ รวมถึงการโทรศัพท์ เหตุการณ์ และรายการที่ต้องทำ

**แคมเปญ** จัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย

**ลีด** ติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินการประเมินการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

**บริษัท** ติดตามบริษัทต่างๆ ที่คุณดำเนินการธุรกิจด้วย

**ผู้ติดต่อ** ติดตามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและโอกาสทางการขาย

**โอกาสทางการขาย** จัดการโอกาสทางการขายซึ่งมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้

**การประมาณการ** สร้างการประมาณการรายได้ของแต่ละไตรมาสจากโอกาสทางการขายที่มีอยู่

**คำขอบริการ** จัดการคำขอสินค้าและบริการจากลูกค้า

**คู่ค้า** ติดตามบริษัทภายนอกหรือผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของบริษัทของคุณ (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

**โปรแกรมคู่ค้า** ติดตามข้อกำหนดและสิทธิประโยชน์สำหรับบริษัทที่เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมคู่ค้าของบริษัทของคุณ (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

**ทางแก้ปัญหา** จัดเก็บคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ

**การสื่อสาร** จัดการด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง Call Center ของคุณ (Oracle Contact On Demand)

**รายงาน** สร้างรายงานรูปแบบต่างๆ ที่นำเสนอผลการวิเคราะห์กว่า 250 ประเภท เช่น การแสดงข้อมูลของไปป์ไลน์ และประสิทธิภาพของการขาย

**แผนภูมิ** แสดงแผนภูมิ กราฟ และตารางต่างๆ ที่ถูกจัดทำขึ้นตามประเภทธุรกิจหลักของคุณ

นอกจากนี้ โซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมยังประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

ยานพาหนะ ติดตามประวัติบริการและประวัติการขายของยานพาหนะ (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

ตัวแทนจำหน่าย ติดตามความเกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย (Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

กิจกรรม จัดการกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญ (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)

เงินทุน จัดการคำขอเงินทุน สินเชื่อ และการอนุมัติ (Oracle CRM On Demand High Tech Edition และ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

พอร์ตโฟลิโอ ติดตามบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

ครัวเรือน ติดตามข้อมูลของกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)

คุณยังอาจเห็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ขึ้นอยู่กับโซลูชันเฉพาะอุตสาหกรรมที่คุณใช้งาน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดมาตรฐาน คุณจึงอาจเห็นป้ายแท็บที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเปลี่ยนจาก “บัญชี” เป็น “บริษัท” และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณยังสามารถเพิ่มประเภทเรคคอร์ดที่กำหนดเองได้ตามความจำเป็นด้วย

## สิ่งที่ต้องทำก่อน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจทำการอิมพอร์ตเรคคอร์ดของบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด และอื่นๆ สำหรับทั้งบริษัท โปรดปฏิบัติตามคำแนะนำต่อไปนี้ เพื่อให้คุณพร้อมใช้งานได้อย่างรวดเร็ว:

- [โซลอินเป็นผู้ใช้ใหม่](#) (ในหน้า 27)
- [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)
- [การตั้งค่าของคุณ](#) (ในหน้า 731)
- [การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ](#) (ในหน้า 249)
- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท](#) (ในหน้า 229)

**คำแนะนำ:** คลิกที่ลิงค์วิธีใช้จากเพจใด ๆ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน แนวคิด และคำแนะนำที่มีไว้เฉพาะสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณทำงานด้วย จากวินโดว์วิธีใช้ใดก็ได้ คุณสามารถเข้าใช้รายละเอียดของวิธีใช้ในรูปแบบ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือทั้งหมดของวิธีใช้

### หมายเหตุสำหรับผู้ใช้งานครั้งแรก:

- ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าข้อความโอเลดเพื่อให้ปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณโซลอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากวินโดว์โอเลดปรากฏเมื่อคุณโซลอิน คุณสามารถดำเนินการต่อไปหลังจากอ่านข้อความ:
  - หากคุณไม่ต้องการให้อีเมลนี้ปรากฏอีกครั้งในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณโซลอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่มีป้าย ‘ฉันได้อ่านข้อความนี้แล้ว ไม่ต้องแสดงอีก’ หลังจากที่คุณเปิดวินโดว์โอเลด โอเลดจะไม่ปรากฏอีกในวินโดว์โอเลดแยกต่างหาก แต่ยังคงมีโอเลดให้คุณใช้งานในส่วนโอเลดของโฮมเพจของคุณจนกระทั่งโอเลดหมดอายุ
  - คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์โอเลด
- คุณอาจไม่เห็นข้อมูลในรายงานในช่วง 24 ชั่วโมงแรกหลังจากที่โซลอิน เนื่องจากรายงานส่วนใหญ่จะได้รับการอัปเดตช่วงกลางคืน เช่น รายงานที่ปรากฏในโฮมเพจบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขายจะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าจะผ่านช่วงเวลาดังกล่าว

- คุณอาจจะไม่เห็นการประมาณการอีกเช่นกัน เนื่องจากเรคคอร์ดการประมาณการจะถูกจัดทำอาทิตย์ละครั้งหรือเดือนละครั้ง เมื่อจัดทำเรคคอร์ดการประมาณการ ระบบจะตรวจสอบฟิลต์บางฟิลต์ในเรคคอร์ดของคุณเพื่อกำหนดข้อมูลที่จะรวมไว้ในการคำนวณของการประมาณการ ดังนั้นเรคคอร์ดการประมาณการจะไม่ปรากฏจนกว่าจะถึงช่วงเวลานั้นและมีข้อมูลสำหรับรวมในการประมาณการ

## เกี่ยวกับการรันแอปพลิเคชันอื่น ๆ

แอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่กำลังทำงานในพื้นที่หลังจากรอบวง Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ป็อบอัปบล็อกเกอร์อาจทำให้เมาส์ใช้การไม่ได้ หากคุณพบพฤติกรรมที่ผิดปกติ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าแอปพลิเคชันเหล่านี้ไม่ได้รันอยู่:

- โปรแกรมตรวจสอบไวรัส
- Java Runtime Environment ภายนอก
- ป็อบอัปบล็อกเกอร์
- แถบเครื่องมือภายนอกสำหรับเบราว์เซอร์ของคุณ

**หมายเหตุ:** ตรวจสอบว่าการตั้งค่าเบราว์เซอร์อนุญาตให้รัน JavaScript และแสดงกล่องโต้ตอบแบบป็อบอัป

## ไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่

ในการไซน์อินผู้ใช้นี้ใหม่ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องมี URL ชั่วคราวสำหรับ Oracle CRM On Demand และรหัสผ่านชั่วคราว Oracle CRM On Demand จะส่งข้อมูลนี้ถึงคุณทางอีเมลฉบับแรก คือ:

- อีเมลฉบับแรกจะมี URL ชั่วคราวที่คุณใช้เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก
- ส่วนอีเมลฉบับที่สองจะมีรหัสผ่านชั่วคราวของคุณ

อีเมลที่มีรหัสผ่านชั่วคราวอาจมี ID ผู้ใช้ของคุณอยู่ด้วย โดยขึ้นกับการตั้งค่าบัญชีผู้ใช้ที่ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณกำหนดไว้

**หมายเหตุ:** ID ไซน์อินผู้ใช้นี้ของคุณจะปรากฏบนเพจ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไซน์อินครั้งแรก แม้ว่าคุณจะไม่ต้องใช้ ID ผู้ใช้ในครั้งแรกที่คุณไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand แต่คุณจะต้องมี ID ผู้ใช้ในการเข้าใช้ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณไซน์อินครั้งแรก ดังนั้นจึงขอแนะนำให้คุณจดบันทึก ID ไซน์อินผู้ใช้นี้ของคุณไว้สำหรับการอ้างอิงในอนาคต

หากคุณไซน์อินเป็นครั้งแรก คุณต้องตั้งคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัย โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งไว้ ซึ่งในภายหลัง หากคุณลืมรหัสผ่าน คุณจะต้องตอบคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยเพื่อรีเซตรหัสผ่าน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซตรหัสผ่านของคุณ โปรดดูที่ การตั้งข้อมูล ID ไซน์อินผู้ใช้หรือการรีเซตรหัสผ่าน (ในหน้า 149)

คุณสามารถเปลี่ยนคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลาใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย (ในหน้า 728)

### การไซน์อินเป็นผู้ใช้ใหม่

- 1 คลิกที่ URL ของ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณได้รับจากอีเมล
- 2 ในหน้าไซน์อิน ป้อนรหัสผ่านชั่วคราวที่คุณได้รับจากอีเมล
- 3 จดบันทึก ID ไซน์อินของผู้ใช้นี้ของคุณ ซึ่งจะปรากฏอยู่ในฟิลต์ ID ไซน์อินของผู้ใช้บนเพจอัปเดตรหัสผ่าน
- 4 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ที่คุณต้องการในฟิลต์รหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลต์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

คำแนะนำ: โปรดบันทึกรหัสผ่านของคุณไว้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำงานซ้ำอีกครั้ง

**5** ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน ให้เลือกคำถามที่คุณต้องการใช้เป็นคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ และบอกรหัสสำหรับแต่ละคำถาม จำนวนคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณต้องตั้งค่าจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** โปรดบันทึกคำถามสำหรับรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งค่าไว้

**6** บันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณ

โฮมเพจของคุณจะแสดงข้อมูลที่คุณต้องใช้ในการเริ่มต้นใช้งาน แท็บและคุณสมบัติที่คุณเห็นตามค่าที่ฟอลต์จะขึ้นอยู่กับบทบาทที่คุณได้รับจากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ขณะใช้ส่วนการติดต่อใน **Oracle CRM On Demand** หากสถานะของคุณกลายเป็นออฟไลน์เนื่องจากปัญหาของการเชื่อมต่อเครือข่าย เซสชันล็อกอินของคุณจะทำการเชื่อมต่อกับเซิร์ฟเวอร์ **Oracle Contact On Demand** อีกครั้งโดยอัตโนมัติเมื่อ **Oracle CRM On Demand** ตรวจสอบว่าเครือข่ายใช้งานได้อีกครั้ง

## เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเฟช

**Oracle CRM On Demand** สร้างมาเพื่อใช้งานกับอินเทอร์เน็ตเฟชเว็บเพจ หากคุณคุ้นเคยกับเว็บ คุณก็จะคุ้นเคยกับรูปลักษณ์และการใช้งานของอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้ด้วยเช่นกัน ทุกเพจใน **Oracle CRM On Demand** จะใช้เฟรมเวิร์กอินเทอร์เน็ตเฟชพื้นฐานเดียวกัน

**คำแนะนำ:** ในเบราว์เซอร์ **Internet Explorer** ประสิทธิภาพจะดีขึ้นหาก你不เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับตัวเลือก **Do Not Save Encrypted Pages to Disk** หากเลือกตัวเลือกนี้ จะไม่แคชรหัส **JavaScript** และต้องดาวน์โหลดทุกครั้ง ใน **Internet Explorer** เวอร์ชัน 6 และใหม่กว่า ตัวเลือกนี้จะอยู่ภายใต้เมนู **Tools** จากเมนู **Tools** เลือ **Internet Options** ตามด้วย **Advanced**

### วิธีที่พิมพ์และสไตล์พิมพ์กำหนดลักษณะของอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้

ใน **Oracle CRM On Demand** สี่พื้นหลัง สีไฮเปอร์ลิงค์ สีข้อความ สไตล์แท็บ และอื่นๆ ที่คุณเห็นในอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้จะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ สไตล์พิมพ์สองแบบที่ใช้งานได้ ใน **Oracle CRM On Demand** ได้แก่ สไตล์คลาสสิกและสไตล์โมเดิร์น หากคุณมักจะใช้คอมพิวเตอร์แท็บเล็ตเพื่อทำงานกับ **Oracle CRM On Demand** คุณอาจพบว่าธีมสไตล์โมเดิร์นนั้นสอดคล้องกับอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้ของแอปพลิเคชันอื่นๆ บนคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตของคุณมากกว่า ตัวอย่างเช่น ในธีมที่มีสไตล์โมเดิร์น แท็บที่คุณใช้เพื่อเข้าโฮมเพจประเภทเรคคอร์ดจะปรากฏในรูปแบบปุ่ม มีธีมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าให้ใช้งานหลายธีม โดยบางธีมเป็นสไตล์คลาสสิกและบางธีมเป็นสไตล์โมเดิร์น ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำธีมที่กำหนดเองในสไตล์ใดก็ได้เช่นกัน

ตารางต่อไปนี้อธิบายความแตกต่างบางประการของลักษณะและฟังก์ชันของอินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้ที่มีสไตล์พิมพ์ต่างกัน

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปคำแนะนำที่ระบุในวิธีใช้ออนไลน์จะหมายถึงฟังก์ชันในธีมที่มีสไตล์คลาสสิก

พื้นที่อินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้	สไตล์คลาสสิก	สไตล์โมเดิร์น
แถบการดำเนินการ: เมนู	ไอคอนของแถบการดำเนินการ (เส้นแนวนอนสามเส้น) จะปรากฏทันทีทางด้านซ้ายของแท็บในเพจ <b>Oracle CRM On Demand</b> ของคุณ หากต้องการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ ให้คลิกที่ไอคอนของแถบการดำเนินการ	ไอคอนของแถบการดำเนินการ (เส้นแนวนอนสามเส้น) จะปรากฏในส่วนหัวร่วมในแต่ละเพจใน <b>Oracle CRM On Demand</b> หากต้องการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ ให้คลิกที่ไอคอนของแถบการดำเนินการ
ขยายและยุบไอคอนในแถบการดำเนินการและเพจรายละเอียด	ในการขยายส่วน ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ที่อยู่ข้างชื่อส่วน ในการยุบส่วน ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-)	ในการขยายหรือยุบส่วน ให้คลิกที่ชื่อส่วนหรือลูกศรที่อยู่ข้างส่วน

พื้นที่อินเทอร์เน็ตเฟชผู้ใช้	สโตนคลาสสิก	สโตนโมเดิร์น
ส่วนหัวร่วม	ไม่สามารถใช้ได้	<p>ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดลักษณะการใช้งานในส่วนหัวร่วม ตัวอย่างเช่น</p> <p>คุณอาจเห็นไอคอนที่ช่วยให้คุณเปิดส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ</p> <p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถเข้าใช้ส่วนจัดทำผ่านไอคอนบวก (+) ในส่วนหัวร่วม อย่างไรก็ตาม</p> <p>ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าส่วนหัวร่วมของผู้ดูแลระบบของคุณ</p> <p>คุณอาจเห็นไอคอนที่ต่างกันสำหรับส่วนจัดทำ</p> <p>ในการเปิดรายการประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถจัดทำได้</p> <p>ให้คลิกที่ไอคอนสำหรับส่วนจัดทำ</p> <p>ใช้ลูกศรขึ้นและลูกศรลงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการ จากนั้นคลิกที่ชื่อประเภทเรคคอร์ด</p> <p>หากคุณต้องการปิดรายการโดยไม่เลือกประเภทเรคคอร์ด</p> <p>ให้คลิกที่เพจด้านนอกเมนู</p> <p>คุณยังสามารถเปิดรายการประเภทเรคคอร์ดได้โดยวางตัวชี้บนไอคอนสำหรับส่วนจัดทำ</p> <p>และหากคุณต้องการปิดรายการโดยไม่เลือกประเภทเรคคอร์ด</p> <p>ให้เลื่อนตัวชี้ออกจากรายการ</p>
ลิงค์ร่วม	<p>ลิงค์ร่วมที่ด้านบนของแต่ละเพจจะช่วยให้คุณเข้าถึงสิ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เข้าใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วิธีใช้ออนไลน์ และเพจรายการที่ลบ</li> <li>■ เข้าใช้เพจที่คุณสามารถตั้งค่าและปรับแต่งให้ เป็นข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>■ ไชน์เอาต์</li> </ul> <p>ลิงค์ร่วมไปยังข้อมูลเกี่ยวกับ Oracle CRM On Demand เช่น ข้อมูลบริการ ซึ่งจะปรากฏที่ด้านล่างของแต่ละเพจ</p> <p>ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าลิงค์ร่วมใดที่คุณใช้งานได้</p>	<p>ลิงค์ร่วมและปุ่มไชน์เอาต์จะปรากฏให้ใช้งานในเมนูภายใต้ชื่อผู้ใช้ของคุณที่มุมบนขวาของแต่ละเพจ ในการเปิดเมนู</p> <p>ให้คลิกหรือวางตัวชี้บนชื่อผู้ใช้ของคุณ</p> <p>ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าคุณสามารถใช้งานลิงค์ร่วมใดได้</p>
ลิงค์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า	<p>หากใช้งานการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า</p> <p>ลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดจะปรากฏให้ใช้งานในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าที่ด้านล่างของวินโดว์เบรเซอร์ของคุณ</p>	<p>จะมีปุ่มต่างๆ</p> <p>อยู่ที่ด้านขวาของเพจรายละเอียดเพื่อช่วยให้คุณไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจได้โดยตรง</p> <p>หากมีปุ่มมากเกินไปกว่าจำนวนที่สามารถแสดงได้พร้อมกัน</p> <p>คุณสามารถใช้ลูกศรที่ปรากฏเพื่อแสดงปุ่มที่ใช้ได้อื่นๆ</p> <p>ในการไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกปุ่มสำหรับส่วนนั้น</p> <p>ปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะสามารถใช้งานได้เสมอ</p> <p>แม้ว่าจะไม่ได้ใช้งานการตั้งค่าการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์บริษัทหรือในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ</p>

พื้นที่อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้	สโตนคลาสสิก	สโตนโมเดิร์น
แท็บสำหรับเข้าใช้โฮมเพจเรคอร์ดและโฮมเพจของคุณ	แท็บสามารถมีขอบแบบโค้งหรือแบบเส้นตรง หรือสามารถซ่อนแท็บเพื่อให้เห็นพร้อมกันได้ หากมีแท็บในโครงร่างเกินกว่าจำนวนที่สามารถแสดงได้ พอดีกับเพจในวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณ ลูกศรจะปรากฏขึ้นถัดจากแท็บด้านขวาสุด การคลิกลูกศรจะเป็นการเปิดรายการ ซึ่งจากรายการนี้คุณสามารถเลือกแท็บใดก็ได้ที่คุณสามารถใช้งานได้ แต่จะไม่แสดงให้คุณเห็นในวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณ	แท็บจะปรากฏในรูปแบบปุ่ม หากมีปุ่มในโครงร่างมากกว่าจำนวนที่แสดงได้พอดีกับเพจในวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณ คุณสามารถใช้ลูกศรที่ปรากฏเพื่อแสดงปุ่มที่ใช้ได้อื่นๆ ตัวอย่างเช่น หากมี 15 ปุ่มที่คุณใช้งานได้ แต่มีเพียง 6 ปุ่มที่แสดงได้พอดีกับเพจ คุณสามารถคลิกลูกศรด้านขวาเพื่อแสดงชุดที่สองของอีกหกปุ่ม และคลิกอีกครั้งเพื่อแสดงปุ่มที่เหลือ ชุดปุ่มทั้งหมดจะแสดงในแต่ละครั้งที่คุณเลื่อน ในตัวอย่างนี้ คุณจะเห็นปุ่ม 1 ถึง 6 จากนั้นจะเห็นปุ่ม 7 ถึง 12 และสุดท้ายคือปุ่ม 10 ถึง 15
	<p><b>หมายเหตุ:</b> ถ้าวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณมีความกว้างน้อยกว่า 1024 พิกเซลและแท็บที่ใช้ของคุณบางแท็บไม่สามารถมองเห็นได้ แถบเลื่อนจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของเพจ ทำให้คุณสามารถเลื่อนไปยังลูกศรที่ใช้เปิดรายการของแท็บที่ใช้ได้</p>	คุณสามารถคลิกลูกศรซ้ายเพื่อย้อนกลับมาดูปุ่มก่อนหน้า โดยสามารถย้อนกลับได้ทีละ 6 ปุ่ม

ความแตกต่างอื่นๆ ด้านลักษณะและการใช้งานของสโตนมีดังนี้:

- บางไอคอนในสโตนคลาสสิกและสโตนโมเดิร์นจะแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในธีมที่มีสโตนคลาสสิก จะใช้ไอคอนลูกศรขึ้นเพื่อระบุงานที่มีลำดับความสำคัญสูงในรายการงาน แต่ในธีมที่มีสโตนโมเดิร์น จะใช้ไอคอนเครื่องหมายอัศเจรีย์
- มีความแตกต่างทางด้านลักษณะของเพจปฏิทินในสโตนมี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับปฏิทินและสโตนมี](#) (ในหน้า 153)

### เกี่ยวกับธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ต

คุณสามารถเลือกธีมในโปรไฟล์ส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ต ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยใช้เดสก์ท็อปหรือแท็บเล็ต ระบบจะใช้ธีมแท็บเล็ตโดยอัตโนมัติเมื่อคุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยใช้แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ซซกรีนอื่นๆ หากมีการตรวจพบแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ซซกรีนโดย Oracle CRM On Demand หากคุณไม่ได้เลือกธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่ได้ระบุธีมสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุสำหรับบริษัทของคุณ หากไม่มีการระบุธีมแท็บเล็ตในระดับใด ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดู [การตั้งค่าธีมของคุณ](#) (ในหน้า 724)

### เกี่ยวกับการสลับระหว่างธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตของคุณ

ลิงค์ร่วมจะช่วยให้คุณสลับระหว่างธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตของคุณ หากทั้ง 2 เดือนไปนี้เป็นจริง:

- ระบุธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หรือสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หรือที่ระดับบริษัท
- ธีมตามค่าดีฟอลต์ของคุณและธีมแท็บเล็ตที่ระบุไม่เหมือนกัน

เมื่อคุณสลับระหว่างธีม ระบบจะใช้ธีมใหม่ทุกครั้งที่คุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand จากเบราว์เซอร์เดียวกันบนคอมพิวเตอร์เดียวกัน หากคุณไชนอินเข้าสู่บัญชีผู้ใช้เดียวกันบนเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม หากคุณไชนอินเข้าสู่บัญชีผู้ใช้อื่นในคอมพิวเตอร์เดียวกัน แล้วไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์และธีมแท็บเล็ตตามความเหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์ ในทำนองเดียวกัน หากคุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand จากคอมพิวเตอร์เดียวกันโดยใช้เบราว์เซอร์อื่น หรือหากคุณไชนอินจากคอมพิวเตอร์อื่น ระบบจะใช้ธีมตามค่าดีฟอลต์หรือธีมแท็บเล็ตของคุณตามความเหมาะสมสำหรับคอมพิวเตอร์

### แถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงร่างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แผนการดำเนินการได้ แผนการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ Oracle CRM On Demand ทุกเพจตามคำติพจน์ที่คุณสามารถซ่อนและแสดงแผนการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแผนการดำเนินการ](#) (ในหน้า 39)

แผนการดำเนินการจะประกอบด้วยบางส่วนหรือทุกส่วนต่อไปนี้:

- **ศูนย์ข้อความ**

ส่วนศูนย์ข้อความประกอบด้วย บันทึกช่วยจำของคุณเอง บันทึกช่วยจำจากผู้อื่น ๆ และบันทึกช่วยจำที่เพิ่มในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 42)

ศูนย์ข้อความจะปรากฏขึ้นเมื่อไปรษณีย์บริษัทเปิดใช้งานศูนย์ข้อความเท่านั้น
- **ค้นหา**

ส่วนค้นหาช่วยคุณหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำการค้นหาเพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดมีอยู่หรือไม่ก่อนจะจัดทำเรคคอร์ดนั้น เพื่อลดการซ้ำกันของเรคคอร์ดสำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแผนการดำเนินการ](#) (ในหน้า 72)
- **เครื่องมือการติดต่อ**

ถ้าบริษัทของคุณใช้ Oracle Contact On Demand ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน Call Center คุณจะใช้ส่วนเครื่องมือการติดต่อและส่วนการควบคุมเสียงในแผนการดำเนินการเพื่อดำเนินงานใน Oracle Contact On Demand
- **จัดทำ**

จากส่วนจัดทำ คุณสามารถเปิดฟอร์มเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้ ฟอร์มจะทำงานเป็นอิสระจากเว็บเพจหลัก ดังนั้นคุณจะไม่สูญเสียงานของคุณในแอปพลิเคชัน

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายจากส่วนจัดทำในแผนการดำเนินการ ในขณะที่คุณกำลังอัปเดตข้อมูลในบริษัทในส่วนหลักของเพจ Oracle CRM On Demand เมื่อคุณขยายส่วนจัดทำของแผนการดำเนินการและคลิกที่โอกาสทางการขาย ฟอร์มจะเปิดขึ้น คุณสามารถป้อนข้อมูลโอกาสทางการขายที่ต้องการลงในฟอร์ม และบันทึกเรคคอร์ดนั้น โอกาสทางการขายใหม่จะถูกบันทึกลงในฐานข้อมูล และคุณสามารถอัปเดตข้อมูลบริษัทต่อไป

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ส่วนจัดทำ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- **ดูล่าสุด**

ส่วนดูล่าสุดจะมีลิงก์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ดู แก้ไข หรือสร้างล่าสุด 10 รายการ รวมทั้งเรคคอร์ดจากเซสชันก่อนหน้า การดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจรายละเอียดเกี่ยวกับเรคคอร์ดจะทำให้มีการรวมเรคคอร์ดนั้นในส่วนดูล่าสุด

คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถเข้าสู่เรคคอร์ดที่ใช้งานอยู่ได้ หากคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกลบจากรายการดูล่าสุดด้วย หากผู้ใช้คนอื่นลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะยังคงอยู่ในรายการดูล่าสุด และหากคุณเลือกเรคคอร์ดนั้น ข้อความจะแจ้งให้คุณทราบว่าลิงก์ได้หายไปแล้ว

**หมายเหตุ:** หากคุณเปิดวินโดวเบราว์เซอร์เพื่อออกจาก Oracle CRM On Demand แทนการคลิกที่ลิงก์ไซน์เอาต์ จากนั้นเมื่อคุณไซน์อินอีกครั้งเพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เรคคอร์ดที่คุณดูในระหว่างเซสชันสุดท้ายของคุณอาจจะไม่ปรากฏขึ้นในส่วนดูล่าสุดของแผนการดำเนินการ เราขอแนะนำให้คุณใช้ลิงก์ไซน์เอาต์ทุกครั้งในการออกจาก Oracle CRM On Demand
- **เรคคอร์ดรายการใช้บ่อย**

ส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยมีลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดต่าง ๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ

คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่ใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว ในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยในแผนการดำเนินการสามารถเก็บเรคคอร์ดได้ครั้งละไม่เกิน 10 เรคคอร์ด คุณสามารถดูรายการใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เมื่อคุณคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะเปิดขึ้น และคุณสามารถจัดการกับเรคคอร์ดที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีเรคคอร์ดสูงสุดถึง 100 เรคคอร์ดในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจเรคคอร์ดที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย](#) (ในหน้า 98)
- **รายการที่ใช้บ่อย**

ส่วนรายการที่ใช้บ่อยมีลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังรายการต่าง ๆ ที่คุณทำเครื่องหมายว่าเป็นรายการที่ใช้บ่อยของคุณ คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถเข้าใช้รายการที่คุณใช้งานบ่อยได้อย่างรวดเร็ว

ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแผนการดำเนินการสามารถเก็บรายการได้ครั้งละไม่เกิน 10 รายการ คุณสามารถดูรายการที่ใช้บ่อยทั้งหมดได้โดยคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เมื่อคุณคลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการที่ใช้บ่อยจะเปิดขึ้น และคุณสามารถจัดการกับรายการที่ใช้บ่อยได้ คุณสามารถมีรายการสูงสุดถึง 100 รายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 114)

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเพิ่มรายการไปยังรายการที่ใช้บ่อย โดยคลิกที่ไอคอน เพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย ซึ่งจะแสดงไว้ข้างชื่อของรายการบนเพจจัดการรายการ และในแถบชื่อของเพจรายการเอง

## ■ ปฏิทิน

ส่วนนี้ประกอบด้วยปฏิทินที่มีการไฮไลต์วันที่ปัจจุบัน เมื่อคุณคลิกที่วันที่ในปฏิทิน เพจปฏิทินรายวันจะแสดงวันนั้น ส่วนปฏิทินจะไม่ปรากฏขึ้นตามค่าดีฟอลต์ แต่คุณสามารถเพิ่มลงในแถบการดำเนินการในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณได้ ในการแก้ไขแถบการดำเนินการในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน แล้วคลิก โครงสร้างส่วนบุคคล และคลิก โครงสร้างแถบการดำเนินการ

## ■ เว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างเว็บแอปพลิเคชันที่สามารถเพิ่มในแถบการดำเนินการเพื่อแสดงเนื้อหาเว็บ HTML (เช่น ผลสำรวจ วิดีโอ เป็นต้น) และฟีด RSS ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง](#)

คุณสามารถขยายหรือยุบส่วนในแถบการดำเนินการ การตั้งค่าแถบการดำเนินการของคุณจะยังคงอยู่เมื่อคุณไปยังส่วนต่างๆ ของ Oracle CRM On Demand หากคุณซ่อนแถบการดำเนินการ การตั้งค่าสำหรับส่วนต่างๆ ภายในแถบการดำเนินการจะยังคงอยู่แม้ว่าแถบการดำเนินการจะถูกซ่อนก็ตาม และการตั้งค่าจะปรากฏให้ใช้งานเมื่อคุณแสดงแถบการดำเนินการอีกครั้ง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสม คุณสามารถเปลี่ยนโครงสร้างของแถบการดำเนินการของคุณผ่านลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงสร้างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ รวมถึงเว็บแอปพลิเคชันสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 740)

## แท็บประเภทเรคคอร์ด

ในบริเวณด้านบนของแต่ละเพจจะมีแท็บที่ใช้เปิดโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดที่คุณสามารถใช้งานได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่แท็บผู้ติดต่อ โฮมเพจผู้ติดต่อจะเปิดขึ้น จำนวนแท็บที่คุณเห็นจะขึ้นอยู่กับขนาดและความละเอียดของวินโดวเบราว์เซอร์ของคุณ รวมถึงจำนวนแท็บในโครงสร้างแท็บของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างแท็บ โปรดดูที่ [การแสดงผลแท็บของคุณ](#) (ในหน้า 731)

## ส่วน

แต่ละเพจประกอบด้วยพื้นที่เรียกว่า *ส่วน* ส่วนเหล่านี้จะทำหน้าที่รวมกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทของเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

ตัวอย่างเช่น โฮมเพจบริษัทสามารถแสดงส่วนของ รายการบริษัท งานของบริษัท บริษัทที่แก้ไขล่าสุด และแผนภูมิการวิเคราะห์บริษัท

ส่วนสามารถประกอบด้วยประเภทของข้อมูลดังต่อไปนี้:

- **รายการ** แสดงเรคคอร์ดในรูปของแถว
- **ฟอรัม** แสดงฟีดของเรคคอร์ดในฟอรัม
- **แผนภูมิ/กราฟ** แสดงข้อมูลในรูปของแผนภูมิและกราฟหลากหลายรูปแบบ

ในเพจรายละเอียด คุณสามารถขยายหรือยุบฟอรัมทั้งหมด รวมทั้งส่วนแต่ละส่วนที่อยู่เหนือฟอรัม คุณสมบัตินี้มีประโยชน์ในการหลีกเลี่ยงการเลื่อนในเพจจำนวนมาก และในการซ่อนข้อมูลที่你不สนใจ ในการยุบฟอรัมหรือส่วน คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในการขยายส่วนหรือฟอรัม คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) ปุ่มต่างๆ ในแต่ละส่วนจะยังคงมองเห็นได้ถึงแม้ว่าส่วนจะถูกยุบไปแล้วสถานะของการขยายหรือยุบจะคงอยู่ตลอดเซสชัน

เพจรายการ และเพจแก้ไข จะไม่มีฟังก์ชันการขยายหรือการยุบนี้

## ข้อความแสดงข้อผิดพลาดและข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอ

เมื่อข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้น จะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:





ข้อความแสดงวิธีใช้บนหน้าจอจะระบุโดยไอคอนต่อไปนี้:



## ข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือในระดับฟิลด์

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะเพิ่มข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือลงในฟิลด์ได้ หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้

ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด รวมถึงในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการและส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

### Account Name

หากต้องการดูข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ ให้วางตัวชี้บนป้ายฟิลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ โปรดดูที่ [ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand](#) (ในหน้า 34)

## ลิงค์ร่วม

บนเพจแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand มีลิงค์ร่วมที่ด้านบนสุดของเพจที่ช่วยให้คุณสามารถเข้าใช้ทรัพยากรบางอย่าง รวมถึงโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ซึ่งคุณสามารถปรับแต่งการตั้งค่า โครงร่างเพจ และอื่นๆ ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตารางต่อไปนี้จะอธิบายการดำเนินการที่เกิดขึ้นเมื่อคุณคลิกที่ลิงค์มาตรฐานแต่ละลิงค์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มลิงค์ที่กำหนดเองไว้บนเพจ Oracle CRM On Demand ได้ รวมถึงยังสามารถซ่อนลิงค์มาตรฐานบางลิงค์ได้อีกด้วย

การคลิกลิงค์ นี้	ดำเนินการนี้
สลับเป็นริบบิ้นตามคำตีพิมพ์หรือสลับเป็นริบบิ้นแท็บเล็ต	ให้คุณสามารถสลับระหว่างริบบิ้นตามคำตีพิมพ์และริบบิ้นแท็บเล็ตของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับริบบิ้นตามคำตีพิมพ์และริบบิ้นแท็บเล็ตในหัวข้อนี้</a>
การฝึกอบรมและบริการ	เปิดโฮมเพจการฝึกอบรมและบริการ ซึ่งทำให้สามารถเข้าใช้ทรัพยากรการฝึกอบรมและบริการ รวมทั้งกำหนดการสัมมนาทางเว็บของ Oracle CRM On Demand และหลักสูตรอื่นๆ แบบไม่เสียค่าใช้จ่าย จากเพจนี้ คุณสามารถจัดทำคำขอบริการ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อความแสดงข้อผิดพลาดใดๆ ที่แสดงในวินโดว์ของคุณ</li> <li>คำอธิบายของปัญหา รวมทั้งขั้นตอนที่คุณได้กระทำเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น</li> </ul>
การจัดการ	เปิดเพจต่างๆ ที่ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชัน เพจจะแสดงให้กับผู้ใช้ที่ได้รับบทบาทที่มีสิทธิ์การดูแลระบบ
การตั้งค่าของฉันทน์	เปิดโฮมเพจส่วนบุคคล ซึ่งคุณสามารถอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคล และแก้ไขโครงสร้างเพจ
รายการที่ลบ	เปิดหน้ารายการที่ลบ ซึ่งคุณสามารถตรวจสอบและเรียกรายการเดิมที่ถูกลบโดยส่วนใหญ่จนถึง 30 วันหลังการลบ
วิธีใช้	เปิดวิธีใช้ออนไลน์ที่หัวข้อบนสุด แสดงสารบัญ และแสดงแท็บค้นหาเพื่อหาข้อมูลในไฟล์วิธีใช้ จากวินโดว์วิธีใช้ใดก็ได้ คุณสามารถเข้าใช้รายละเอียดของวิธีใช้ในรูปของ PDF ซึ่งคุณสามารถพิมพ์หัวข้อต่างๆ หรือทั้งหมดของวิธีใช้
ไซน์เอาต์	ออกจาก Oracle CRM On Demand

## ลิงค์เพิ่มเติม

แต่ละหน้าประกอบด้วยลิงค์ต่างๆ ซึ่งแสดงที่ด้านขวาของชื่อหน้า ตารางนี้อธิบายการดำเนินการที่เกิดขึ้นเมื่อคุณคลิกที่แต่ละลิงค์:

การคลิกลิงค์ นี้	ดำเนินการนี้
แก้ไขโครงร่าง	(โฮมเพจและเพจรายละเอียดเท่านั้น) หากพบหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เหมาะสม ลิงค์แก้ไขโครงร่างจะเปิดเพจที่คุณสามารถเพิ่ม จัดเรียงใหม่ หรือซ่อนส่วนของเพจที่คุณกำลังดู สำหรับเพจรายละเอียด คุณยังสามารถซ่อนฟิลดบางฟิลด์และจัดเรียงฟิลด์ใหม่บนเพจได้
วิธีใช้	เปิดหัวข้อวิธีใช้ออนไลน์ของเพจหรือขั้นตอนนั้น
มุมมองแบบพิมพ์	เปิดเพจแยกซึ่งคุณสามารถพิมพ์ข้อมูลบนเพจของคุณ ลิงค์มุมมองแบบพิมพ์มีให้ใช้งานได้จากทุกเพจยกเว้นเพจแก้ไข

## ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมเว็บเพจที่หลากหลายให้กับแต่ละประเภทเรคคอร์ด (บริษัท ผู้ติดต่อ ฯลฯ)

### โฮมเพจ

โฮมเพจส่วนใหญ่แสดงงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทของเรคคอร์ดซึ่งสอดคล้องกับเพจนั้น เช่น งานเกี่ยวกับบริษัท เป็นต้น โดยทั่วไป

จะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ รวมทั้งแผนภูมิเชิงวิเคราะห์ซึ่งสัมพันธ์กับงานของคุณ โฮมเพจยังประกอบด้วยเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บต่างๆ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

จากโฮมเพจ คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมไปยังเพจอื่นๆ เพื่อจัดการกับข้อมูลประเภทต่างๆ ได้ตามที่ต้องการ

### เพจรายการ

เพจรายการแสดงชุดย่อยของเรคคอร์ดตามรายการที่คุณเลือกจากโฮมเพจ จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เรียงลำดับเรคคอร์ด
- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์ในเพจรายการแบบออนไลน์ หากมีการใช้งานฟังก์ชันการแก้ไขแบบออนไลน์
- เปิดเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด และอัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนำวิเกตออกจากเพจรายการ หากมีกรอบเรคคอร์ดอยู่ในเพจรายการ
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่
- เพิ่มรายการลงในส่วนรายการที่ซับซ้อนในแถบการดำเนินการโดยการคลิกที่ไอคอน รายการที่ซับซ้อน
- แก้ไขรายการภายในเพจรายการ หากไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ พร้อมใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ](#) (ในหน้า 109)
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เมนูระดับเรคคอร์ดที่อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ดเพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้:

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่ตัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้

- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

ส่วนหัวคอลัมน์ในเพจรายการอาจจะยังคงแสดงอยู่ตลอดในมุมมองเมื่อคุณเลื่อนลงในเพจของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่าของฟิลด์ที่ซ่อนอยู่และการตั้งค่าในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณเอง คุณสมบัตินี้สามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัท แต่คุณสามารถทำการตั้งค่าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเพื่อแทนที่การตั้งค่า ฟิลด์ส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ของบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า ฟิลด์ส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

**หมายเหตุ:** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการ

## เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการแสดงรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน และรายการที่คุณจัดทำเพื่อใช้งานเอง หรือผู้จัดการของคุณจัดทำให้พนักงานใช้งาน จากเพจจัดการรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ลบรายการ
- ตรวจสอบรายการทั้งหมดของรายการที่ฟิลเตอร์
- แก้ไขรายการที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำไว้ หรือเริ่มกระบวนการของการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์อีกรายการหนึ่ง
- เลือกรายการเพื่อเพิ่มลงในส่วนรายการที่ซ่อนในแถบการดำเนินการ

## เพจรายละเอียด

เพจรายละเอียดจะแสดงข้อมูลหนึ่งเรคคอร์ด ส่วนบนของเพจจะแสดงฟิลด์สำหรับเรคคอร์ดนั้น หากเปิดใช้งานการแก้ไขแบบอินไลน์ คุณสามารถอัปเดตฟิลด์เหล่านั้นแบบอินไลน์ได้ ขึ้นอยู่กับค่าของฟิลด์ที่ใช้ของคุณ คุณอาจสามารถทำให้โครงสร้างของฟิลด์เป็นส่วนบุคคลในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

## ป้ายฟิลด์และข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ

คุณสามารถกำหนดป้ายให้กับฟิลด์ที่ปรากฏในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดด้วยป้ายข้อความหรือไอคอนที่ระบุวัตถุประสงค์ของฟิลด์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าฟิลด์ ตัวอย่างเช่น อาจกำหนดฟิลด์ที่มีหมายเลขโทรศัพท์มือถือด้วยป้ายข้อความ *หมายเลขโทรศัพท์มือถือ* หรืออาจกำหนดด้วยไอคอนรูปโทรศัพท์มือถือ บริษัทของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ให้ไม่แสดงป้ายสำหรับฟิลด์นั้นได้เช่นกัน

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกที่จะเพิ่มข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือลงในฟิลด์ได้ หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด รวมถึงในส่วนหัวของคอลัมน์ในเพจรายการและส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

## Account Name

ข้อความสำหรับคำแนะนำจะแสดงดังนี้ โดยขึ้นอยู่กับวิธีการกำหนดป้ายให้กับฟิลด์ และขึ้นอยู่กับว่าข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้หรือไม่:

- **ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ข้อความสำหรับคำแนะนำจะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนป้ายข้อความสำหรับฟิลด์
- **ป้ายไอคอนสำหรับฟิลด์** หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือไม่สามารการใช้กับฟิลด์ได้ ชื่อฟิลด์จะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนไอคอน หากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ข้อความสำหรับคำแนะนำจะปรากฏเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนไอคอน
- **ฟิลด์ที่ไม่มีป้าย** ไม่แสดงข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือ

## ภาพในเพจรายละเอียด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้หรือไม่

หากผู้ดูแลระบบระบุว่าจะสามารถแสดงภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้ ตัวระบุตำแหน่งของภาพจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนซ้ายของเพจรายละเอียด และคุณสามารถอัปโหลดภาพที่คุณต้องการให้แสดงได้ คุณไม่สามารถเปลี่ยนที่ตั้งของภาพบนเพจได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแสดงผลภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 59)

## ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ที่ด้านล่างของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถเข้าใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของคุณ

ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏในรูปแบบรายการหรือแท็บ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน

รายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดจะแสดงเรคคอร์ดสูงสุดถึงห้าเรคคอร์ดจากหนึ่งประเภทเรคคอร์ด ในรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

คุณสามารถดำเนินการบางอย่างหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ได้ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น:

- เปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ
- เชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับเรคคอร์ดหลัก
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก
- ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแล้ว
- แก้ไขบางฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้

โดยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท

หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บบนโปรไฟล์บริษัทถูกเลือกไว้ ฟังก์ชันรายการเพิ่มเติม เช่น การเรียงลำดับและการฟิลเตอร์ จะใช้งานได้ด้วยในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 60)

คุณอาจสามารถทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำโครงร่างที่ระบุฟิลด์ที่จะแสดงในรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมากที่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถกำหนดฟิลด์ที่จะใช้ในการเรียงลำดับรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการแสดงรายการในครั้งแรกและกำหนดว่าเรคคอร์ดจะได้รับการเรียงลำดับจากน้อยไปมากหรือจากมากไปน้อยสำหรับประเภทเรคคอร์ดอีกส่วนหนึ่งได้ด้วย

## การเลื่อนผ่านแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากคุณใช้ธีมคลาสสิก และหากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องปรากฏเป็นแท็บ อาจมีแท็บที่ใช้งานได้เป็นจำนวนมากเกินกว่าที่จะแสดงได้พอดีบนเพจในวินโดวเบราว์เซอร์ของคุณ ในกรณีนี้

คุณสามารถคลิกลูกศรที่ด้านขวาและด้านซ้ายของแท็บเพื่อเลื่อนดูแท็บอื่นๆ ได้

ลักษณะการเลื่อนของแท็บจะถูกกำหนดโดยช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การส่งเพจธีมคลาสสิกสำหรับแท็บบนโปรไฟล์บริษัทดังต่อไปนี้:

- หากยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การส่งเพจธีมคลาสสิกสำหรับแท็บ ลูกศรขวาและซ้ายจะเลื่อนผ่านครั้งละหนึ่งแท็บ
- ถ้าช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การส่งเพจธีมคลาสสิกสำหรับแท็บถูกเลือกไว้ การคลิกลูกศรขวาและซ้ายจะแสดงชุดของแท็บถัดไปหรือก่อนหน้า ตัวอย่างเช่น หากมีแท็บที่สามารถใช้ได้อยู่ 15 แท็บ แต่มีเพียงหกแท็บที่พอดีสำหรับแสดงในหนึ่งเพจ คุณสามารถคลิกลูกศรขวาเพื่อแสดงแท็บหกแท็บชุดที่สอง และคลิกอีกครั้งเพื่อแสดงแท็บที่เหลือได้ คุณสามารถคลิกลูกศรซ้ายเพื่อเลื่อนกลับไปยังแท็บต่างๆ ได้ครั้งละหกแท็บ

## ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

คุณสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตัวบ่งชี้ปรากฏบนแท็บสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงว่ามีเรคคอร์ดอยู่ในส่วนต่างๆ หรือไม่

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีให้กับเพจรายละเอียดได้ตามระดับบทบาทสำหรับเรเคอร์ดีประเภทต่างๆ หากมีการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีให้แสดงสำหรับอย่างน้อยหนึ่งแท็บ ลักษณะของตัวบ่งชี้จะเป็นดังต่อไปนี้:

- ไม่มีตัวบ่งชี้ปรากฏในแท็บแรกในชุดของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของคุณ แม้ว่าจะมีการตั้งค่าตัวบ่งชี้ให้แสดงสำหรับแท็บนั้น แท็บจะเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อคุณเปิดเพจรายละเอียดเรเคอร์ดี คุณจึงสามารถดูได้ในทันทีว่ามีเรเคอร์ดีอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือไม่
- สำหรับแท็บใดๆ ที่มีการตั้งค่าให้แสดงตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้จะแสดงดังนี้:
  - หากมีเรเคอร์ดีใดๆ อยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแท็บนั้น จะมีเครื่องหมายดอกจันปรากฏบนแท็บ
  - หากไม่มีเรเคอร์ดีใดๆ อยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแท็บนั้น จะมีเครื่องหมายวงกลมที่มีเส้นขีดทับปรากฏบนแท็บ
- หากคุณเพิ่มเรเคอร์ดีอย่างน้อยหนึ่งรายการในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ไม่มีเรเคอร์ดีอยู่ก่อนหน้านี้ ตัวบ่งชี้จะถูกอัปเดตแบบไดนามิกเพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีเรเคอร์ดีแล้วในขณะนี้ ในทำนองเดียวกัน หากคุณลบเรเคอร์ดีทั้งหมดออกจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตัวบ่งชี้ก็ได้รับการอัปเดตแบบไดนามิกเพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่มีเรเคอร์ดี อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี ในการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ต้องการรีเฟรชส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และในกรณีดังกล่าว ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีจะไม่ถูกอัปเดตแบบไดนามิก ตัวอย่างเช่น ถ้าคุณเพิ่มบริษัทหลักลงในเรเคอร์ดีผู้ติดต่อที่ก่อนหน้านี้ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัท ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อจะไม่ถูกอัปเดตแบบไดนามิก ในกรณีดังกล่าว ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีจะถูกอัปเดตในครั้งต่อไปที่คุณเปิดเพจรายละเอียดสำหรับเรเคอร์ดีหลัก หรือเมื่อคุณรีเฟรชเบราว์เซอร์ของคุณด้วยตนเองเมื่อคุณเพจรายละเอียดเรเคอร์ดี

**หมายเหตุ:** หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรเคอร์ดีของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท คุณสามารถใช้ฟิลเตอร์กับรายการของเรเคอร์ดีในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ หากคุณเปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีเรเคอร์ดีอยู่ และหากคุณใช้ฟิลเตอร์กับเรเคอร์ดีที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ให้มีเรเคอร์ดีแสดงในส่วนนั้น ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีสำหรับแท็บนั้นจะยังคงระบุว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีเรเคอร์ดีอยู่ และหากคุณเปิดแท็บอื่นแล้วเปิดแท็บเดิมอีกครั้ง ฟิลเตอร์จะยังคงทำงานและจะไม่มีการอัปเดตปรากฏ อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีสำหรับแท็บนั้นจะยังคงบ่งชี้ว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีเรเคอร์ดีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรเคอร์ดี โปรดดูที่ [การจัดการตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 739)

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น และหากมีการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีให้แสดงสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ตัวบ่งชี้เรเคอร์ดีจะปรากฏบนปุ่มสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

#### การใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า เป็นรายการของลิงก์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าอาจปรากฏที่ด้านล่างของวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณด้วย คุณจะต้องเปิดใช้งานฟังก์ชันการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า เพื่อให้การแจ้งเตือนล่วงหน้าพร้อมใช้งาน คุณสามารถเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้โดยการตั้งค่าตัวเลือกการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ หากฟิลต์การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายถึงวิธีใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า

#### การใช้การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าเพื่อดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- ดำเนินการดังต่อไปนี้อย่างใดอย่างหนึ่ง:
  - ไปที่รายการหรือแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกลิงก์ที่แสดง โดยที่ไม่ต้องเลื่อนลงเพื่อดูในเพจ
  - ยุบการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าโดยการคลิกเครื่องหมายลบ (-) ที่แสดง
  - ขยายการแสดงอีกครั้งโดยการคลิกเครื่องหมายบวก (+)

การตั้งค่าการขยายหรือยุบในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะยังคงอยู่สำหรับประเภทเรเคอร์ดีทั้งหมดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง แม้ว่าคุณได้ไชน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไชน์อินกลับเข้ามาใหม่ก็ตาม

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและตัวเลือกการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

งานที่คุณสามารถดำเนินการในเพจรายละเอียด

ในเพจรายละเอียด คุณยังสามารถทำได้ดังต่อไปนี้:

- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ (สำหรับชนิดเรคคอร์ดส่วนใหญ่) ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ใดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ขยายและยุบส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดตามที่ต้องการ การตั้งค่าเหล่านี้จะยังคงอยู่แม้ว่าคุณได้ไชน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand และไชน์อินกลับเข้ามาใหม่จนกระทั่งคุณได้เปลี่ยนแปลงการตั้งค่าใหม่อีกครั้ง
- คลิกไอคอนในเพจรายละเอียดเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดในส่วนรายการที่ซับซ้อนในแถบการดำเนินการ
- คลิกไอคอนหมายเหตุ เพื่อเพิ่มหมายเหตุต่างๆ หรือดูหมายเหตุของผู้ใช้อื่นๆ
- ส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้คนอื่น โดยการเลื่อนตัวชี้ไปที่เหนือชื่อของผู้ใช้นั้น โปรดดูที่ [การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ](#) (ในหน้า 127)

เพจรายละเอียดยังประกอบด้วยเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนด ซึ่งจัดทำโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ซึ่งใช้ในการกำหนดเครื่องมือเว็บ ฟีด RSS และเนื้อหาเว็บอื่นๆ ในเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดดูที่ [เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง](#)

## เพจเรคคอร์ดใหม่

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่ต่างๆ ภายใน Oracle CRM On Demand ได้ โครงร่างฟิลด์ที่คุณเห็นบนเพจที่ดูเหมือนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดจะขึ้นอยู่กับบทบาทผู้ใช้ที่ตั้งค่าสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่](#) (ในหน้า 47)

## เพจแก้ไข

เพจแก้ไขจะแสดงฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดหนึ่งในรูปแบบที่แก้ไขได้ คุณสามารถใช้เพจเหล่านี้เพื่ออัปเดตข้อมูลเรคคอร์ด ฟิลด์ของเรคคอร์ดในเพจแก้ไขจะเหมือนกันกับส่วนหนึ่งของเพจรายละเอียดหากข้อความสำหรับคำแนะนำเครื่องมือสามารถใช้กับฟิลด์ได้ ป้ายข้อความสำหรับฟิลด์จะขีดเส้นใต้ด้วยเส้นประในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด

ทั้งเพจแก้ไขและเพจรายละเอียดสามารถบรรจุฟิลด์เว็บลิงก์ที่กำหนดได้ สำหรับเว็บลิงก์เฉพาะ ผู้ดูแลระบบสามารถระบุได้ว่าจะให้ปรากฏบนเพจแก้ไข เพจรายละเอียด หรือทั้งสองเพจดังที่อธิบายไว้ใน [การตั้งค่าเว็บลิงก์](#)

## เพจโครงร่าง

ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้อื่นๆ ที่มีสิทธิ์ที่จำเป็นสามารถตั้งค่าและทำโครงร่างของหลายๆ เพจให้เป็นส่วนบุคคลได้ใน Oracle CRM On Demand รวมถึงการตั้งค่าโครงร่างแท็บโครงร่างแถบการดำเนินการ และอื่นๆ ในเพจโครงร่างที่คุณทำการตั้งค่าโครงร่างดังกล่าวโดยปกติแล้วคุณจะมีการตั้งค่าที่ต้องการโดยการเลือกรายการในรายการหนึ่งและย้ายรายการเหล่านั้นไปยังอีกรายการหนึ่ง

ในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งในเพจโครงร่าง คุณสามารถใช้ลูกศรซ้ายและขวาที่มีให้ในเพจ และโดยทั่วไป คำแนะนำในวิธีใช้ออนไลน์จะอธิบายวิธีการย้ายค่านี้ อย่างไรก็ตามในเพจโครงร่างหลายๆ เพจ คุณสามารถย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งได้โดยการดับเบิลคลิกที่ค่านั้นได้ด้วย เมื่อคุณดับเบิลคลิกค่าใดค่าหนึ่งค่านั้นจะถูกย้ายไปยังรายการที่อยู่ถัดไปทางด้านขวาของรายการที่ค่านั้นเคยปรากฏอยู่ หากคุณดับเบิลคลิกค่าในรายการที่อยู่ด้านขวาสุดค่านั้นจะถูกย้ายไปยังรายการที่อยู่ถัดไปทางด้านซ้ายของรายการที่ค่านั้นเคยปรากฏอยู่

**หมายเหตุ:** ในกรณีที่มีรายการในเพจโครงร่างปรากฏในรูปแบบตาราง เช่น เพจโครงร่างสำหรับการทำให้เป็นส่วนบุคคลหรือตั้งค่าโครงร่างฟิลด์สำหรับเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

ความสามารถในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งโดยการดับเบิลคลิกที่ค่านั้นจะไม่ได้รับการสนับสนุน นอกจากนี้

ความสามารถในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งโดยการแตะที่ค่านั้นบนอุปกรณ์ระบบสัมผัสจะไม่ได้รับการสนับสนุน

โดยปกติแล้ว ลูกศรขึ้นและลงจะมีให้ในเพจโครงร่างด้วย เพื่อให้คุณสามารถเปลี่ยนลำดับรายการภายในรายการแสดงได้

**หมายเหตุ:** ความสามารถในการย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการจะได้รับการสนับสนุนในพื้นที่อื่นๆ ในอินเทอร์เฟซอีกด้วย ตัวอย่างเช่น ในส่วนคอลัมน์ที่แสดงในเพจการตั้งค่ารายการ คุณสามารถย้ายฟิลด์ต่างๆ จากรายการฟิลด์ที่ใช้ได้ไปยังรายการฟิลด์ที่เลือกได้โดยการดับเบิลคลิกที่ชื่อฟิลด์ นอกจากนี้ ในวินโดว์ที่คุณทำการเลือกค่าสำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ คุณสามารถย้ายค่าที่คุณต้องการไปยังรายการที่เลือกได้โดยการดับเบิลคลิกที่ค่าเหล่านั้น

## เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุโครงสร้างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละราย และยังสามารถกำหนดให้บทบาทผู้ใช้ไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏทุกๆ ครั้งที่คุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand โดยระหว่างเซสชันของคุณใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ โดยการคลิกที่ไอคอนของแถบการดำเนินการ (เส้นแนวนอนสามเส้น)

หากผู้ใช้สโตร์มีคลาสสิก ไอคอนของแถบการดำเนินการจะปรากฏทันทีที่ด้านซ้ายของแท็บในเพจ Oracle CRM On Demand ของคุณ หากผู้ใช้สโตร์มีโมเดิร์น ไอคอนของแถบการดำเนินการจะปรากฏในส่วนหัวรวมในแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณใช้แถบการดำเนินการไม่ได้ คุณจะไม่สามารถแสดงแถบการดำเนินการ

## โฮมเพจของฉัน

จาก โฮมเพจของฉัน คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลงานประจำวันของคุณได้ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบกำหนดการนัดหมายของคุณในส่วนปฏิทินของวันนี้
- ตรวจสอบดูสิ่งที่สำคัญเกี่ยวกับเวลาที่แจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับกำหนดเวลา เช่น การส่งการประมาณการ ได้ในส่วนผลิต โดยผลิตได้รับการตั้งค่าจากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าข้อความแจ้งเตือนบางข้อความให้ปรากฏในหน้าต่างแยกต่างหากได้ด้วยเมื่อคุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand หากวินโดว์ผลิตปรากฏเมื่อคุณไชนอิน คุณสามารถดำเนินการต่อไปหลังจากอ่านข้อความ:
  - หากคุณไม่ต้องการให้ผลิตนี้ปรากฏอีกในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่มีป้าย 'ฉันได้อ่านข้อความนี้แล้ว ไม่ต้องแสดงอีก' หลังจากที่คุณปิดวินโดว์ผลิต ผลิตจะไม่ปรากฏอีกในวินโดว์ผลิตแยกต่างหาก แต่จะยังคงมีผลิตให้คุณใช้งานในส่วนผลิตของโฮมเพจของฉัน จนกระทั่งผลิตหมดอายุ
  - คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์ผลิต
- สแกนรายการงานที่เปิดอยู่ ซึ่งเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ (ลูกศรขึ้นสำหรับ 1-สูง ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ปานกลาง ลูกศรลงสำหรับ 3-ต่ำ) ในส่วนงานที่เปิดอยู่

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลต์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลต์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใด ๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลต์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลต์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- ตรวจสอบเรคคอร์ดที่จัดทำล่าสุดหรือแก้ไขล่าสุด

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผลิตที่จัดทำล่าสุดจะแสดงผลิตที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโฮมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น

- ดูรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณ

ส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยจะแสดงรายชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้จะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อ นั้น รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ใช้บ่อยนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย ดูเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช้บ่อย (ในหน้า 256)

- ตรวจสอบการวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องกับคุณ

ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไปอาจแสดงใน โฮมเพจของฉัน ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าโฮมเพจของฉัน ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โฮมเพจของฉันจะแสดงการวิเคราะห์คุณภาพของโอกาสทางการขายของคุณสำหรับไตรมาสปัจจุบัน (คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน)

- ดูเครื่องมือทางเว็บ ฟิล RSS และข้อมูลบนเว็บอื่นๆ

คุณสามารถดูข้อมูลบนเว็บที่กำหนดไว้ใน โคมเพจของฉัน ได้โดยขึ้นกับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณและการกำหนดโครงสร้างเพจของคุณ ข้อมูลบนเว็บนี้อาจประกอบด้วยเครื่องมือทางเว็บต่างๆ เช่น Google Maps หรือวิดีโอของบริษัท และฟีด RSS สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าข้อมูลบนเว็บจากภายนอก โปรดดูที่เกี่ยวกับเครื่องมือบนเว็บที่กำหนดเอง

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโคมเพจของฉันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโคมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

ตารางต่อไปนี้จะคำแนะนำสำหรับงานทั่วไปที่คุณสามารถดำเนินการจากโคมเพจของฉัน

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
<b>อเลิต</b>	
ดูอเลิตทั้งหมด	ในส่วนอเลิต คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพจอเลิตจะปรากฏขึ้น
ดูอเลิต	ในส่วนอเลิต คลิกลิงค์ของอเลิตที่ต้องการดู เพจอเลิตจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเลิตนั้น
<b>การนัดหมาย</b>	
จัดทำการนัดหมาย	ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจแก้ไขการนัดหมาย กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจสอบเรคคอร์ดการนัดหมาย	ในส่วนปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง ของการนัดหมายที่คุณต้องการตรวจสอบ เพจรายละเอียดการนัดหมายจะปรากฏขึ้น
ตรวจสอบการนัดหมายของเดือนนี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 31 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของเดือนนี้
ตรวจสอบการนัดหมายของสัปดาห์นี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกไอคอน 7 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของสัปดาห์นี้
ตรวจสอบการนัดหมายของวันนี้	ในแถบชื่อ ปฏิทินของวันนี้ คลิกลิงค์ ดูปฏิทิน หรือไอคอน 1 ปฏิทินจะปรากฏขึ้นพร้อมด้วยกำหนดการของวันนี้
<b>โครงสร้าง</b>	
เปลี่ยนโครงสร้างของโคมเพจของฉัน	ในการเปลี่ยนข้อมูลที่ปรากฏในสองส่วนในโคมเพจของฉัน คลิก แก้ไขโครงสร้าง และคลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
<b>เรคคอร์ด</b>	
<b>หมายเหตุ:</b> ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลิสต์ที่จัดทำล่าสุดจะแสดงลิสต์ที่จัดทำขึ้นล่าสุด คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโคมเพจของฉันเพื่อแสดงเรคคอร์ดประเภทอื่น ตัวอย่างเช่น บริษัทที่แก้ไขล่าสุด	
จัดทำเรคคอร์ด	ในแถบชื่อของส่วนที่แสดงเรคคอร์ด คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจแก้ไข กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจสอบเรคคอร์ด	ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิกลิงค์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการตรวจสอบ เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น
ตรวจสอบรายการเรคคอร์ด	ในส่วนแสดงเรคคอร์ด คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพจรายการของเรคคอร์ดจะเปิดขึ้น
<b>รายงาน</b>	



ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
แบ่งแผนภูมิตามชนิดอื่น	คุณอาจสามารถคลิกการตรอปรดาวน์และเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือกได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ แผนภูมิและตารางจะแสดงข้อมูลแยกตามชนิดที่คุณเลือก  ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน
ดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นส่วนในแผนภูมิหรือตาราง	คุณอาจสามารถจะลึกลงไปในส่วนหรือลิงค์เพื่อดูเรคคอร์ดต่างๆ ที่รวมกันเป็นชนิดนั้นได้โดยขึ้นกับการวิเคราะห์ที่ปรากฏ  ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน คุณสามารถทำการดำเนินการนี้โดยใช้ คุณภาพไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบัน
งาน	
จัดทำงาน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิก ใหม่ จากนั้นในเพจการแก้ไขงาน กรอกข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ตรวจดูเรคคอร์ดของงาน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ คลิกลิงค์หัวข้อเรื่องงานที่คุณต้องการตรวจดู เพจรายละเอียดงานจะเปิดขึ้น

## การตรวจดูอเลิตของคุณ

อเลิตทั้งบริษัทจะปรากฏในโฮมเพจของฉัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะใช้อเลิตเพื่อประกาศข้อมูลทั้งบริษัท เช่น การแจ้งการประชุมและการเปลี่ยนแปลงนโยบาย หากคุณเป็นพนักงานขายที่มีข้อมูลของคุณรวมอยู่ในการประมาณการยอดขายของบริษัท คุณจะได้อเลิตเมื่อการประมาณการถูกสร้างขึ้นเช่นกัน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณอาจตั้งค่าข้อความอเลิตบางอย่างเพื่อให้ปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากเมื่อคุณไชนอินเข้าสู่ **Oracle CRM On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์อเลิต โปรดดูที่ **โฮมเพจของฉัน** (ในหน้า 39)

### ในการตรวจสอบอเลิตของคุณ

**7** คลิกแท็บ โฮมเพจ

**8** ในส่วนอเลิต คุณสามารถ:

- คลิกลิงค์ของอเลิตที่คุณต้องการตรวจสอบ หากมีปรากฏอยู่ใน โฮมเพจของฉัน ในขณะนั้น

เพจอเลิต จะเปิดพร้อมข้อมูลอเลิตเพิ่มเติมเกี่ยวกับอเลิตนั้น

- คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

เพจอเลิต (รายการ) จะเปิดในจุดที่คุณสามารถเลือกอเลิตได้ เลือกตัวเลือกจากรายการตรอปรดาวน์เพื่อจำกัดประเภทเรคคอร์ดอเลิตที่คุณต้องการดู หรือสร้างรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับอเลิตของคุณเอง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์อเลิต
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

## การทำงานกับศูนย์ข้อความ

ศูนย์ข้อความในการดำเนินการอนุญาตให้คุณจัดการกับหมายเหตุของคุณเอง หมายเหตุของผู้อื่น และหมายเหตุเกี่ยวกับเรคคอร์ด ทั้งหมดได้ในที่เดียว ศูนย์ข้อความจะส่งเสริมให้การติดต่อและการทำงานร่วมกันภายใน Oracle CRM On Demand เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ข้อความประกอบด้วย:

- **หมายเหตุที่จัดทำเพื่อตนเอง** คุณสามารถจัดทำหมายเหตุสำหรับคุณเองในศูนย์ข้อความ ซึ่งมีประโยชน์ในการบันทึกการดำเนินการที่คุณต้องการติดตามผล หรือสำหรับข้อมูลที่คุณต้องการอ้างอิงในภายหลัง หมายเหตุส่วนตัวเหล่านี้จะระบุด้วยไอคอนรูปกุญแจ
- **หมายเหตุในเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล** คุณสามารถติดตามการสนทนาที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุได้ โดยนาวิกเกิดไปที่เพจรายละเอียดและขอรับข้อมูลหมายเหตุใหม่ que เพิ่มในเรคคอร์ด จากนั้นคุณจะได้รับสำเนาหมายเหตุทั้งหมดในศูนย์ข้อความ และคุณสามารถตอบกลับเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้ คุณจะได้รับเฉพาะสำเนาหมายเหตุใหม่ que เพิ่มในเรคคอร์ดเท่านั้น คุณจะไม่ได้รับหมายเหตุที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ของเรคคอร์ด
- **หมายเหตุที่ส่งมาถึงคุณโดยผู้ใช้อื่น** ผู้ใช้อื่นสามารถคลิกบนไอคอน หมายเหตุที่อยู่ถัดจากชื่อคุณในแอปพลิเคชันและส่งหมายเหตุถึงคุณ หมายเหตุที่ส่งถึงคุณด้วยวิธีนี้ถูกระบุโดยไอคอนรูปคนสองคน

ศูนย์ข้อความประกอบด้วยไอคอนหมายเหตุ (รูปเข็มหมุด) และจำนวนของข้อความใหม่จะปรากฏถัดจากไอคอนหมายเหตุ

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุในศูนย์ข้อความ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุพร้อมหัวเรื่องหรือหากไม่มีหัวเรื่องจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ หากหมายเหตุนั้นเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณขอรับข้อมูล คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของเรคคอร์ดจากลิงค์ในหมายเหตุ
จัดทำหมายเหตุใหม่	คลิกหมายเหตุใหม่ ป้อนหัวเรื่องในแถวแรกหากต้องการ ป้อนหมายเหตุ และคลิก บันทึก หัวเรื่องเป็นตัวเลือก; หากคุณไม่ได้ป้อนหัวเรื่อง ตัวอักษรสองสามตัวแรกของข้อความของหมายเหตุจะถูกตัดลอกเป็นหัวเรื่อง
ตอบกลับหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ คลิก ตอบกลับ และป้อนหมายเหตุของคุณ เมื่อคุณคลิก บันทึก การตอบกลับของคุณจะส่งไปยังศูนย์ข้อความของผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ หากคุณเลือก โพสต์ การตอบกลับของคุณจะโพสต์ในเพจรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง และส่งไปยังผู้ใช้ทั้งหมดที่ขอรับข้อมูลเรคคอร์ด
ลบหมายเหตุ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิก ลบ การดำเนินการนี้จะลบสำเนาหมายเหตุออกจากศูนย์ข้อความของคุณ แต่ไม่ลบหมายเหตุฉบับจริงออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
ดูรายละเอียดผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ	เลื่อนลงไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิกชื่อผู้ใช้ เพจรายละเอียดผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นจะปรากฏขึ้น

คุณสามารถกำหนดให้ศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ \(ในหน้า 747\)](#)

เมื่อกำหนดศูนย์ข้อความเป็นเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถคลิกปุ่ม รีเฟรช เพื่ออัปเดตศูนย์ข้อความด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

## การทำงานกับแอปพลิเคชัน RSS

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้แอปพลิเคชัน RSS เพื่อขอรับข้อมูลที่มีการอัปเดตบ่อยๆ ซึ่งคุณสนใจได้ เช่น รายการบล็อก หัวข้อข่าว หรือ Podcast ข้อมูลนี้สามารถเสริมข้อมูล CRM ของคุณด้วยข้อมูลจากผู้ให้บริการข่าวซึ่งคุณขอรับข้อมูล เป็นต้น คุณอาจแสดงข่าวการตลาดทั่วไปในโฮมเพจของคุณ และแสดงข่าวและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนายจ้างของลูกค้าของคุณภายในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้

Oracle CRM On Demand มีโปรแกรมอ่านฟีดภายในแอปพลิเคชัน ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลเพื่อที่คุณจะไม่ต้องออกจากแอปพลิเคชัน เช่น แทนที่จะเข้าไปดูข่าวการตลาดในเว็บไซต์อื่นๆ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งมาในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand นอกจากการรวบรวมข้อมูลแล้ว โปรแกรมอ่านฟีดยังสามารถรับพารามิเตอร์ผู้ใช้และฟิลด์เรคคอร์ดได้

แอปพลิเคชัน RSS เป็นเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเองประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทเป็นผู้จัดทำโดยมีการระบุ URL สำหรับฟีด RSS ดังนั้นแอปพลิเคชัน RSS สามารถปรากฏได้ในที่ต่อไปนี้:

- โฮมเพจของฉัน
- โฮมเพจประเภทเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ด
- แถบการดำเนินการ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง ใต้ที่ เกี่ยวกับเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง

คุณต้องเพิ่มแอปพลิเคชันลงในโครงสร้างโฮมเพจ, โครงสร้างเพจรายละเอียด หรือโครงสร้างแถบการดำเนินการ หากแอปพลิเคชันไม่ได้ปรากฏอยู่ในเพจหรือแถบการดำเนินการอยู่ก่อนแล้ว

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ตั้งค่าแอปพลิเคชัน RSS ได้ ในกรณีนี้ ลิงค์ดังกล่าวจะปรากฏขึ้นพร้อมกับแอปพลิเคชันและคุณสามารถเปลี่ยนชื่อของแอปพลิเคชันและ URL ที่เกี่ยวข้องกับแอปพลิเคชันเพื่อให้อัปโหลด RSS อื่นได้ ถ้าแอปพลิเคชัน RSS ไม่สามารถตั้งค่าได้ ลิงค์ดังกล่าวจะไม่ปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดให้แอปพลิเคชัน RSS สามารถตั้งค่าได้เพียงไม่กี่แอปพลิเคชันเท่านั้น

หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณลบแอปพลิเคชัน RSS ทั้ง แอปพลิเคชันในเวอร์ชันที่กำหนดเองจะถูกลบไปจากแอปพลิเคชันด้วย เช่น ถ้าผู้ใช้คนหนึ่งมีแอปพลิเคชันสำหรับฟีดข่าว CNN บนโฮมเพจของเขา และผู้ใช้อีกคนหนึ่งได้ตั้งค่าแอปพลิเคชันสำหรับฟีดข่าว NBC บนโฮมเพจของตนเอง ผู้ใช้ทั้งสองคนจะไม่สามารถเข้าใช้ฟีดแอปพลิเคชันได้ถ้าแอปพลิเคชัน RSS เริ่มแรกถูกลบ

### การตั้งค่าแอปพลิเคชัน RSS

- 1 คลิกลิงค์ตั้งค่า
- 2 ในฟิลด์ชื่อ ให้พิมพ์ชื่อที่เหมาะสมสำหรับแอปพลิเคชัน
- 3 ในฟิลด์ URL ให้แก้ไข URL ตามต้องการ
- 4 คลิก บันทึก

มีการรีเฟรชฟีดด้วยข้อมูลจาก URL ที่ตั้งค่าไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมาตรฐานของ URL ใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เกี่ยวกับมาตรฐานของ URL

**หมายเหตุ:** คุณสามารถคลิก ใช้ค่าฟิลด์ เพื่อกลับไปใช้ URL ที่ผู้ดูแลระบบบริษัทกำหนด

## การทำงานกับเรคคอร์ด

หัวข้อนี้จะอธิบายขั้นตอนทั่วไปในการใช้งานเรคคอร์ดดังนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)
- การดูตัวอย่างเรคคอร์ด (โปรดดูที่ " การแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด " ในหน้า 89)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 97)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 104)
- การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 114)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)
- การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด (ในหน้า 119)
- การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด (ในหน้า 120)
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 121)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ (ในหน้า 148)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต
- เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)

## เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

การเข้าถึงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand ของคุณมีการกำหนดโดยส่วนประกอบควบคุมการเข้าถึงรายการที่เชื่อมโยงกับบทบาทผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- สิทธิ์ คุณสามารถเข้าถึงข้อมูลธุรกิจและข้อมูลการดูแลระบบบางอย่างได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับสิทธิ์สำหรับข้อมูลนั้น ตัวอย่างเช่น หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการกฎเวิร์กโฟลว์ คุณสามารถเข้าใช้ข้อมูลการตั้งค่าเวิร์กโฟลว์ทั้งหมด
- การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดและโปรไฟล์การเข้าใช้ เมื่อต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่กำหนด บทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสม ดังนี้:
  - สำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต้องมีการอนุมัติให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ตัวอย่างเช่น หากต้องการเข้าใช้เรคคอร์ดของบริษัท บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับอนุมัติให้เข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดของบริษัท
  - โปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ด โปรไฟล์การเข้าใช้ยังคงควบคุมการทำงานที่คุณสามารถดำเนินการกับข้อมูลที่คุณสามารถเข้าใช้ได้ ตัวอย่างเช่น โปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของอาจสามารถอนุมัติให้สิทธิ์การแก้ไขเรคคอร์ดบริษัทที่คุณเป็นเจ้าของร่วมกับคุณ และคำศัพท์ของโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณสามารถอนุมัติให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวกับเรคคอร์ดบัญชีที่คุณดูผ่านการเข้าใช้ที่เข้าร่วมกัน แต่ไม่ได้เป็นเจ้าของ

### 44 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

**หมายเหตุ:** โปรดไฟล์การเข้าใช้ยังมีการใช้ในโลกต่างๆ ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน ซึ่งมีการอธิบายไว้ในส่วนถัดไป

## กลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน

ผู้ใช้สามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกันต่อไปนี้:

- **ลำดับชั้นการรายงานของบริษัท** ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการสามารถดูเรคคอร์ดของผู้ใต้บังคับบัญชาได้
- **การโอนสิทธิ์ของผู้ใช้** ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถโอนสิทธิ์การเข้าใช้ให้กับผู้ขายอื่นที่อาจไม่อยู่ในลำดับชั้นการรายงานเดียวกัน
- **การเป็นสมาชิกสมุดบันทึกที่กำหนดเอง** ตัวอย่างเช่น กลุ่มผู้ใช้ที่แตกต่างกันสามารถได้รับอนุมัติให้เข้าใช้ชุดเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ซึ่งชื่อว่า *ข้อตกลงยอดนิยม*
- **การเป็นสมาชิกของทีม** ตัวอย่างเช่น เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทสามารถใช้บริษัทร่วมกับกับชุดผู้ใช้ได้ตามดุลยพินิจของตน
- **การเป็นสมาชิกของกลุ่ม** *กลุ่ม* เป็นทีมของผู้ใช้ที่กำหนดล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น หากผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกของกลุ่มกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดของผู้ติดต่อ สมาชิกคนอื่นๆ ทั้งหมดของกลุ่มเดียวกันยังสามารถถูกเพิ่มลงในทีมของผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

**หมายเหตุ:** การใช้ข้อมูลร่วมกันผ่านทางสมุดบันทึกที่กำหนดเอง เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพสูงในการใช้ข้อมูลร่วมกันสำหรับบริษัทขนาดใหญ่ และมีผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันมากกว่าหนึ่งล้านเรคคอร์ด

## โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ที่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ โหมดสมุดบันทึก หรือโหมดผสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทและโหมดความเป็นเจ้าของที่ตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเป็นเจ้าของเรคคอร์ดได้โดยตรง เข้าถึงเรคคอร์ดผ่านทางกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน หรือใช้งานทั้งคู่ร่วมกัน โหมดความเป็นเจ้าของมีลักษณะดังนี้:

- **โหมดผู้ใช้** เมื่อตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ แต่ละเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นต้องมีความเป็นเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด ผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อผู้ใช้เชื่อมโยงกับฟิลด์เจ้าของของเรคคอร์ด หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในพจนานุกรมและเนื้อหาของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกของผู้ใช้ที่เชื่อมโยงกับเจ้าของ
- **โหมดสมุดบันทึก** เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะไม่มีการระบุเจ้าของ แต่ละเรคคอร์ดต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด การเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับเรคคอร์ดไม่ได้หมายความว่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เนื่องจากสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นกลไกการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน การเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับเรคคอร์ด จะแสดงเรคคอร์ดที่เป็นของสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ได้เป็นของผู้ขายใดรายหนึ่ง โหมดสมุดบันทึกมีประโยชน์สำหรับรายงานที่คุณต้องการแสดงเรคคอร์ดของสมุดบันทึกที่กำหนดเองบางรายการ เพื่อจะได้ไม่ต้องมีการนับจำนวนหลายครั้ง หากเรคคอร์ดยังมีการใช้ร่วมกับกับสมุดบันทึกอื่นด้วย
- **โหมดผสม** เมื่อมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม เรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นสามารถตั้งค่าด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:
  - สามารถตั้งค่าเรคคอร์ดได้โดยไม่ต้องมีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยง
  - เรคคอร์ดสามารถมีเจ้าของที่ระบุให้กับเรคคอร์ด
  - เรคคอร์ดสามารถมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเองแต่ต้องการเจ้าของ สนับสนุนเฉพาะโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเท่านั้น

ในโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใดก็ตาม เรคคอร์ดไม่สามารถมีทั้งเจ้าของที่ระบุและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตาม คุณสามารถระบุสมุดบันทึกที่กำหนดเองเพิ่มเติมให้กับเรคคอร์ดในโหมดความเป็นเจ้าของใดๆ ได้ หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนสมุดบันทึกที่กำหนดเอง

หากฟิลด์สมุดบันทึกมีอยู่ในพจนานุกรมและเนื้อหาของเรคคอร์ด ฟิลด์ดังกล่าวสามารถแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้ ดังนี้:

- หากผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกของผู้ใช้ในฐานะเจ้าของเรคคอร์ด
- หากผู้ใช้ไม่ได้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดดังกล่าว ฟิลด์สมุดบันทึกอาจแสดงสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ด หรือฟิลด์อาจเว้นว่างไว้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โดยทำให้บางฟิลด์มีความจำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ การตั้งค่าโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

### ค่าดีฟอลต์ในฟิลด์เจ้าของและสมุดบันทึก

เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่ ค่าในฟิลด์เจ้าของและสมุดบันทึกจะมีดังนี้:

- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ ระบบจะป้อนข้อมูลฟิลด์เจ้าของด้วยชื่อของคุณโดยอัตโนมัติ หากมีฟิลด์สมุดบันทึก ระบบจะป้อนข้อมูลฟิลด์ดังกล่าวด้วยชื่อสมุดบันทึกผู้ใช้ของคุณโดยอัตโนมัติ
- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผสม ระบบจะไม่ป้อนข้อมูลฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึก

**หมายเหตุ:** การนัดหมายที่คุณจัดทำผ่านปฏิทินของคุณเป็นข้อยกเว้นของลักษณะปกติสำหรับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อคุณจัดทำการนัดหมายผ่านปฏิทินของคุณ ระบบจะป้อนข้อมูลฟิลด์เจ้าของด้วยชื่อของคุณ โดยไม่คำนึงถึงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

- หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดสมุดบันทึก จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:
  - ระบบจะไม่ป้อนข้อมูลฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดใหม่
  - สำหรับฟิลด์สมุดบันทึก ค่าดีฟอลต์จะขึ้นอยู่กับค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกที่ระบุสำหรับประเภทเรคคอร์ดในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ดังนี้:
    - หากมีการระบุสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ด ระบบจะป้อนข้อมูลฟิลด์สมุดบันทึกในเรคคอร์ดใหม่ด้วยชื่อสมุดบันทึกดีฟอลต์ที่ระบุโดยอัตโนมัติ
    - หากไม่ได้ระบุค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือหากระบุสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกทั้งหมดเป็นค่าดีฟอลต์สมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะไม่ป้อนข้อมูลในเรคคอร์ดใหม่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสมุดบันทึกทั้งหมด โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 82)

**หมายเหตุ:** ฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกอาจเป็นฟิลด์ที่จำเป็นในโครงสร้างเพจ แม้ว่าค่าประเภทเรคคอร์ดไว้ในโหมดผสมก็ตาม หากฟิลด์เจ้าของเป็นฟิลด์ที่จำเป็น ฟิลด์เจ้าของจะเว้นว่างไว้ตามค่าดีฟอลต์เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่ แต่คุณจะต้องเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ดก่อนที่คุณจะบันทึกเรคคอร์ด เมื่อคุณเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ด ฟิลด์สมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกผู้ใช้สำหรับเจ้าของนั้น หากฟิลด์สมุดบันทึกเป็นฟิลด์ที่จำเป็นในโครงสร้างเพจ คุณจะต้องเลือกสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองก่อนที่คุณจะบันทึกเรคคอร์ด

### จะเกิดอะไรขึ้นเมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง

เมื่อโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนแปลงจากโหมดหนึ่งไปเป็นโหมดอื่น จะเกิดลักษณะดังนี้:

- เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดนั้น คุณอาจต้องเลือกเจ้าของสำหรับเรคคอร์ดหรือเชื่อมโยงสมุดบันทึกหลักกับเรคคอร์ดใหม่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่
- หากคุณเป็นผู้ใช้รายแรกที่จะอัปเดตเรคคอร์ดหลังจากเปลี่ยนโหมดความเป็นเจ้าของ คุณอาจต้องเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักสำหรับเรคคอร์ดก่อนจึงจะสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของใหม่ ตารางต่อไปนี้แสดงลักษณะในแต่ละสถานการณ์

โหมดเดิม	โหมดใหม่	ลักษณะ
โหมดผู้ใช้	โหมดสมุดบันทึก	คุณต้องเลือกสมุดบันทึกหลักในฟิลด์สมุดบันทึก
โหมดผู้ใช้	โหมดผสม	คุณสามารถเลือกเจ้าของในฟิลด์เจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในฟิลด์สมุดบันทึก แต่คุณไม่สามารถเลือกทั้งคู่
โหมดสมุดบันทึก	โหมดผู้ใช้	คุณต้องเลือกผู้ใช้ในฟิลด์เจ้าของ
โหมดสมุดบันทึก	โหมดผสม	คุณสามารถเลือกเจ้าของในฟิลด์เจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในฟิลด์สมุดบันทึก แต่คุณไม่สามารถเลือกทั้งคู่
โหมดผสม	โหมดผู้ใช้	คุณต้องเลือกผู้ใช้ในฟิลด์เจ้าของ
โหมดผสม	โหมดสมุดบันทึก	คุณต้องเลือกสมุดบันทึกหลักในฟิลด์สมุดบันทึก

นอกจากนี้ หากเจ้าของเรคคอร์ดที่มีอยู่ถูกนำออกจากเรคคอร์ด เมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดนั้นหลังจากโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดเปลี่ยนจากโหมดผู้ใช้ไปเป็นโหมดอื่น จะเกิดลักษณะต่อไปนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนทีม สมาชิกทั้งหมดในทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกของทีม ลักษณะดังกล่าวจะเหมือนกันสำหรับสมาชิกของทีมซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งหมายถึง สมาชิกทั้งหมดของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งยังคงเป็นสมาชิกของทีม อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้ หากเจ้าของบริษัทคนเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกขจัดออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าจะยังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่น ๆ
- หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ระบบจะไม่ได้แจ้งเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีม ตามที่อธิบายไว้ในที่นี่ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อแจ้งเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีมในเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อแจ้งเจ้าของเดิมไว้เป็นสมาชิกของทีม โปรดดู การปรับแต่งความเป็นเจ้าของก่อนหน้าสำหรับเรคคอร์ดที่เข้าร่วมกัน
- หากกิจกรรมที่มีเจ้าของหนึ่งรายก่อนหน้าได้รับการอัปเดตและมีการล้างข้อมูลฟิลด์เจ้าของ กิจกรรมจะไม่ปรากฏในปฏิทินของเจ้าของเดิมอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม กิจกรรมจะปรากฏในรายการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องซึ่งผู้ใช้เข้าใช้จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ผู้ใช้รายใด ๆ รวมถึงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด ซึ่งมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดผ่านการเป็นสมาชิกสมุดบันทึก จะเห็นกิจกรรมในรายการที่เกี่ยวข้องของกิจกรรมที่เปิดหรือเสร็จสมบูรณ์ ตามความเหมาะสม

## เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน โครงสร้างฟิลดบนเพจที่คุณมองเห็นข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่นั้นเหมือนกับโครงสร้างฟิลดบนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น อย่างไรก็ตาม คุณอาจเห็นโครงสร้างที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับกรตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ โครงสร้างที่คุณเห็นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจะได้รับการกำหนดตามคุณสมบัติต่อไปนี้:

- โครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำโครงสร้างที่กำหนดเองที่ใช้เฉพาะสำหรับเพจที่คุณมองเห็นข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ในประเภทเรคคอร์ดที่ระบุแล้ว จากนั้นจึงระบุโครงสร้างให้กับบทบาทของคุณ โดยทั่วไปแล้ว โครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่จะมีจำนวนฟิลด์น้อยกว่าโครงสร้างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น
- นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุว่าโครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่จะใช้เฉพาะเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดผ่านแถบการดำเนินการเท่านั้น (หรือผ่านส่วนหัวร่วม หากคุณใช้ซีเอ็มดีเร็น) หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกตัวเลือกนี้ในบทบาทของคุณ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้ขึ้น:
- มีการใช้โครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ในฟอร์มที่เปิดขึ้นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดผ่านแถบการดำเนินการ
  - มีการใช้โครงสร้างฟิลดของเพจรายละเอียดในเพจเรคคอร์ดใหม่ที่เปิดขึ้นเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand เช่น เมื่อคุณเปิดเพจเรคคอร์ดใหม่โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ บนเพจโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด

**หมายเหตุ:** เมื่อมีการใช้โครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ ลิงค์ ขึ้นสูง จะใช้ได้บนเพจนั้น เพื่อให้คุณสามารถกลับไปใช้โครงสร้างแบบเต็มของเพจเรคคอร์ดใหม่

- โครงสร้างส่วนบุคคล หากบทบาทผู้ใช้ของคุณอนุญาตให้คุณสามารถจัดทำโครงสร้างฟิลดบนเพจ รายละเอียด ของเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคล และหากคุณทำโครงสร้างฟิลดสำหรับเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคล จะมีการใช้โครงสร้างฟิลดส่วนบุคคลของคุณในเพจที่คุณมองเห็นข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยเช่นกัน เว้นแต่จะมีการระบุโครงสร้างที่กำหนดเองให้กับบทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ มีการระบุโครงสร้างที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ จะมีการใช้โครงสร้างที่กำหนดเองแทนโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณ ลิงค์ ขึ้นสูง จะใช้ได้บนเพจนั้น เพื่อให้คุณสามารถกลับไปใช้โครงสร้างส่วนบุคคลของคุณสำหรับเพจ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำโครงสร้างเพจของคุณให้เป็นส่วนบุคคล โปรดดูที่ การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 732)
- หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถทำโครงสร้างฟิลดของโครงสร้างที่กำหนดเองสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่เป็นส่วนบุคคลได้

## การจัดทำเรคคอร์ด

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดจากพื้นที่ต่างๆ ภายในแอปพลิเคชันได้ พื้นที่ที่คุณเลือกจะขึ้นอยู่กับว่าคุณต้องการ:

- จัดทำเรคคอร์ดในวินโดว์ป๊อปอัพซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ คุณจะไม่เสียที่ในพื้นที่หลักของแอปพลิเคชัน
- จัดทำเรคคอร์ดจากการคลิกที่ปุ่มใหม่บนโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด เพจแต่ละเพจเหล่านี้เปิดฟอร์มเดียวกับวิธีอื่นๆ แต่จะเปลี่ยนโฟกัสจากจากเพจปัจจุบันไปเป็นเพจแก้ไข คุณอาจต้องใช้ลิงค์ย้อนกลับเพื่อกลับไปยังเพจที่คุณเคยใช้งาน
- จัดทำเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงโดยอัตโนมัติกับเรคคอร์ดปัจจุบันที่คุณกำลังใช้งาน

คุณยังสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้ด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการอิมพอร์ตเรคคอร์ด:

- ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมพอร์ตส่วนบุคคล
- การใช้ยูทิลิตี้โคลนเอนต์ Oracle Data Loader On Demand
- การใช้บริการทางเว็บเพื่อให้เรคคอร์ดตรงกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมพอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่มาภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต

- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าลีด :

- เรคคอร์ดบริษัท
- เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
- เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าลีด โปรดดูที่ การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 212)

- โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้ตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไปโดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกบนเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง :

- เรคคอร์ดบริษัท
- เรคคอร์ดผู้ติดต่อ
- เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 430)

**คำแนะนำ:** ในการป้องกันเรคคอร์ดซ้ำ ให้ค้นหาเรคคอร์ดก่อนจะจัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)

**หมายเหตุ:** เครื่องหมายดอกจัน (\*) ข้างชื่อฟิลด์หมายถึงฟิลด์นั้นเป็นฟิลด์ที่จำเป็น และหากมีการระบุโครงสร้างที่กำหนดเองให้กับบทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ด เพจที่เปิดเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดอาจมีฟิลด์น้อยกว่าที่มีอยู่ในโครงสร้างเพจแบบสมบูรณ์สำหรับประเภทเรคคอร์ด หากคุณต้องการเพิ่มข้อมูลสำหรับฟิลด์เพิ่มเติม คุณสามารถเปิดเพจแบบสมบูรณ์โดยคลิกที่ลิงค์ขั้นสูงในเพจเรคคอร์ดใหม่ จะมีลิงค์ขั้นสูงในเพจเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อมีการระบุโครงสร้างที่กำหนดเองให้กับบทบาทของคุณสำหรับเพจเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงสร้างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

### ในการจัดทำเรคคอร์ดโดยใช้ส่วนจัดทำ

- 1 ในแถบการดำเนินการ ให้ขยายส่วนจัดทำหากจำเป็น
- 2 คลิกที่ประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจัดทำ
- 3 ในฟอร์มเรคคอร์ดใหม่ ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
- 4 บันทึกเรคคอร์ด โดยการคลิก บันทึก หรือ บันทึกและดำเนินการต่อ:
  - หากคุณคลิก บันทึก จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และเปิดฟอร์มเรคคอร์ดใหม่
  - หากคุณคลิก บันทึกและดำเนินการต่อ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และนำวิเกตไปที่เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดใหม่ เพื่อให้คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและเอกสารแนบ เข้ากับเรคคอร์ด

### ในการจัดทำเรคคอร์ดจากโฮมเพจ เพจรายการ หรือเพจรายละเอียด

- 1 จากเพจใดๆ เหล่านี้ ให้คลิกที่ปุ่มใหม่ในแถบชื่อ
- 48 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33



- 2 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
- 3 บันทึกเรคคอร์ด

#### ในการจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือก

- 1 เลือกเรคคอร์ด  
คุณสามารถดูคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ดได้ที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปยังส่วนที่ต้องการ
- 3 บนแถบชื่อของส่วนนั้น ให้คลิกที่ปุ่ม ใหม่ หรือ เพิ่ม
- 4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลเรคคอร์ด
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

#### การป้อนข้อมูลในเรคคอร์ด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด คุณสามารถป้อนข้อมูลในบางฟิลด์ได้โดยตรง หรือจะเลือกค่าจากรายการกรอบดาวก็ได้ นอกจากนี้ ในบางฟิลด์คุณยังสามารถคลิกไอคอนที่ด้านขวาของฟิลด์เพื่อแสดงวินโดว์ที่คุณใช้เลือกค่าหรือป้อนค่าได้ ไอคอนที่คุณสามารถคลิกได้ มีดังนี้:

- **ไอคอนโทรศัพท์** ให้คุณสามารถป้อนรายละเอียดหมายเลขโทรศัพท์ได้
- **ไอคอนปฏิทิน** ให้คุณสามารถเลือกวันที่ได้
- **ไอคอนสกุลเงิน** ให้คุณสามารถค้นหา และเลือกสกุลเงินได้
- **ไอคอนค้นหา (แว่นขยาย)** ให้คุณสามารถค้นหา และเลือกเรคคอร์ดหนึ่งรายการหรือหลายรายการ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังจัดทำ ไอคอนค้นหาตัวยังใช้ในการเลือกค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการอีกด้วย

#### เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก

ในฟิลด์รายการสำหรับเลือก คุณสามารถเลือกค่าจากรายการค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก บริษัทของคุณจะสามารถจำกัดค่าที่ใช้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกให้เป็นชื่อย่อของค่าที่กำหนดไว้สำหรับฟิลด์ในบางกรณี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย](#) (ในหน้า 55)

#### เกี่ยวกับรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการเป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่า เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนค้นหาของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ วินโดว์ป๊อปอัพจะปรากฏขึ้นซึ่งทำให้คุณสามารถเลือกค่าที่ต้องการได้โดยการย้ายค่าจากรายการที่มีอยู่ไปยังรายการที่เลือก คุณสามารถย้ายค่าจากรายการหนึ่งไปยังอีกรายการหนึ่งได้โดยการดับเบิลคลิกที่ค่า หรือโดยการเลือกค่าและใช้ลูกศรซ้ายและขวาเพื่อย้ายค่า คุณยังสามารถเรียงลำดับค่าเหล่านั้นในรายการที่เลือกได้อีกด้วย

รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการรองรับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- ค่าขอบริการ

### เกี่ยวกับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์

ฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์ที่มีไอคอนโทรศัพท์ที่อยู่ถัดจากฟิลด์ การคลิกไอคอนจะเปิดโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งคุณสามารถดำเนินการดังนี้:

- เลือกประเทศของหมายเลขโทรศัพท์
- ป้อนรหัสเมืองหรือรหัสพื้นที่
- ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ทั้งหมด
- ป้อนหมายเลขต่อภายใน (หากมี)

เมื่อคุณบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ Oracle CRM On Demand จะนำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ที่คุณป้อนด้วยสองส่วนต่อไปนี้:

- เครื่องหมายบวก (+) แทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศเพื่อโทรออกจากประเทศที่คุณพำนักอยู่

ตัวอย่างเช่น หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาอังกฤษ - สหรัฐอเมริกา เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 011 หากการตั้งค่าโลแคลสำหรับเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเป็นภาษาฝรั่งเศส - ฝรั่งเศส เครื่องหมายบวกจะแทนรหัสการเข้าใช้การโทรทางไกลต่างประเทศ 00

- รหัสการโทรของประเทศที่คุณเลือกสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกสเปนเป็นประเทศสำหรับหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ Oracle CRM On Demand จะแสดงรหัส 34 นำหน้าหมายเลขโทรศัพท์ต่อจากเครื่องหมายบวก

**คำแนะนำ:** หากคุณต้องการกำหนดรหัสประเทศของแต่ละประเทศ คุณสามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ แล้วเลือกประเทศ และบันทึกข้อมูล รหัสประเทศของแต่ละประเทศจะแสดงในฟิลด์โทรศัพท์

รายชื่อประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์จะมีรัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ และดินแดนของรัฐบาลรวมอยู่ด้วย ตัวอย่างเช่น เกาะแมนเป็นอาณานิคมปกครองตนเองของสหราชอาณาจักร และเกาะโอลันด์เป็นดินแดนของฟินแลนด์ รัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ หรือดินแดนดังกล่าวอาจมีรหัสประเทศเดียวกับรัฐเอกราชของตน ในกรณีเช่นนี้ เมื่อคุณแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ที่มีรหัสประเทศดังกล่าว ฟิลด์ประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์จะแสดงชื่อของรัฐเอกราช แม้ว่าตัวเลือกรัฐอิสระ อาณาเขตนอกประเทศ หรือดินแดนของรัฐเอกราชนั้นไว้เมื่อป้อนหมายเลขครั้งแรกก็ตาม

ตัวอย่างเช่น คุณอาจเลือกเกาะโอลันด์ในฟิลด์ประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์เมื่อคุณป้อนหมายเลขโทรศัพท์ครั้งแรก Oracle CRM On Demand จะเติมหมายเลข 358 ไว้ข้างหน้าหมายเลขโทรศัพท์นั้นโดยอัตโนมัติ รวมทั้งเครื่องหมายบวก หลังจากนั้น หากคุณคลิกไอคอนโทรศัพท์เพื่อแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์ ชื่อประเทศฟินแลนด์จะปรากฏในฟิลด์ประเทศในโปรแกรมแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์

### เกี่ยวกับฟิลด์จำเป็นโดยมีเงื่อนไข

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าให้ฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขได้ กล่าวคือ ฟิลด์ดังกล่าวไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ แต่กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นหากข้อมูลในฟิลด์อื่น ๆ ในเรคคอร์ดตรงกับเกณฑ์บางอย่าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขึ้น จะมีเครื่องหมายดอกจัน (\*) สีแดงปรากฏอยู่ด้านข้างของฟิลด์นั้น ซึ่งตอนนี้กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็น และหากมีป้ายข้อความปรากฏอยู่สำหรับฟิลด์นั้น ป้ายข้อความจะปรากฏเป็นข้อความสีแดง หากฟิลด์นั้นว่างอยู่ คุณต้องอัปเดตข้อมูลลงในฟิลด์ก่อนจึงจะสามารถบันทึกเรคคอร์ดได้

### เกี่ยวกับการแปลงข้อความเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติ

หากสตริงข้อความที่คุณป้อนในฟิลด์ประเภทข้อความ (สั้น) หรือข้อความ (ยาว) เริ่มต้นด้วย <http://> หรือ <https://> ข้อความนั้นอาจได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว ซองทำเครื่องหมายแปลงค่าข้อความ URL เป็นลิงค์ในโปรแกรมจะกำหนดลักษณะของข้อความเช่นนี้ในฟิลด์เหล่านี้ดังต่อไปนี้:

- หากเลือกซองทำเครื่องหมายนี้ไว้ในโปรแกรม ข้อความจะได้รับการแปลงเป็นลิงค์โดยอัตโนมัติเมื่อบันทึกค่าฟิลด์แล้ว
- หากไม่ได้เลือกซองทำเครื่องหมายนี้ไว้ ข้อความจะไม่ได้รับการแปลงเป็นลิงค์

### เกี่ยวกับฟิลด์ที่อยู่

สำหรับที่อยู่ แอปพลิเคชันจะแสดงฟิลด์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับข้อมูลเฉพาะของแต่ละประเทศ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศของที่อยู่ที่เกี่ยวข้องของบริษัท ฟิลด์ที่อยู่อื่นๆ จะเปลี่ยนเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น เช่น Chome, Ku และ Shi/Gun

โดยทั่วไป ที่อยู่จะจัดเก็บไว้ในเรคคอร์ดประเภทเฉพาะ อย่างไรก็ตาม ที่อยู่บางรายการจะแสดงเมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่รับสินค้าของบริษัท ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องจะปรากฏบนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้เพิ่มส่วนที่อยู่ในแอปพลิเคชันของคุณ คุณสามารถติดตามเรคคอร์ดที่อยู่เพิ่มเติมของบริษัทและผู้ติดต่อได้ เมื่อติดตามที่อยู่ของผู้ติดต่อที่อยู่หลักจะเป็นที่อยู่ที่คุณป้อนในส่วนที่อยู่สำรองเสมอ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน](#) (ในหน้า 51)
- [เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ](#) (ในหน้า 54)
- [เกี่ยวกับฟิลด์รายการสำหรับเลือก กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก และฝ่าย](#) (ในหน้า 55)
- [เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้](#) (ในหน้า 57)
- [เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล](#) (ในหน้า 58)
- [เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่](#) (ในหน้า 47)

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน

**ฟิลด์ที่ต่อกัน** เป็นฟิลด์ที่สามารถแสดงค่าจากหลายฟิลด์และสามารถแสดงข้อความเพิ่มเติมได้ด้วย ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ต่อกันได้แทบทุกประเภทเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของคุณอาจตั้งค่าฟิลด์ที่ต่อกันที่เรียกว่าไปรษณีย์ในประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อเพื่อแสดงค่าของฟิลด์ตำแหน่งและฟิลด์อายุ ในรูปแบบต่อไปนี้:

ตำแหน่ง, อายุ อายุ

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถเพิ่มฟิลด์ลงในโครงสร้างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากตำแหน่งของผู้ติดต่อคือ ผู้จัดการ และผู้ติดต่อมีอายุ 41 ปี ฟิลด์ที่ต่อกันของไปรษณีย์ของผู้ติดต่อจะแสดงดังนี้:

ผู้จัดการ, อายุ 41 ปี

หากคุณมีสิทธิ์ที่จำเป็นในการแก้ไขฟิลด์ที่ปรากฏภายในฟิลด์ที่ต่อกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ผ่านฟิลด์ที่ต่อกันได้ ในตัวอย่างที่อธิบายไว้ก่อนหน้านี้

คุณสามารถเปลี่ยนตำแหน่งของผู้ติดต่อได้โดยการแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกัน แต่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงอายุของผู้ติดต่อ อายุของผู้ติดต่อจะคำนวณจากวันเกิดในเรคคอร์ดของผู้ติดต่อ และฟิลด์อายุเป็นฟิลด์ที่ไม่สามารถแก้ไขได้

ฟิลด์ที่ต่อกันอาจปรากฏในเพจรายละเอียดและเพจแก้ไขของเรคคอร์ด ในเพจรายการ และในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ต่อกันเป็นฟิลด์ค้นหาหรือเป็นฟิลด์ฟิลเตอร์ของรายการ คุณอาจใช้ฟิลด์ที่อยู่ภายในฟิลด์ที่ต่อกันเป็นฟิลด์ค้นหาและเป็นฟิลด์ฟิลเตอร์ของรายการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลต์ในฟิลต์ที่ต่อกัน (ในหน้า 52)
- การแก้ไขฟิลต์ในฟิลต์ที่ต่อกัน (ในหน้า 53)
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 62)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 74)
- การจัดทำและแก้ไขรายการ (ในหน้า 104)

## ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลต์ในฟิลต์ที่ต่อกัน

ข้อพิจารณาต่อไปนี้จะนำมาใช้เมื่อคุณแก้ไขฟิลต์ภายในฟิลต์ที่ต่อกัน:

- หากผู้ดูแลระบบของคุณระบุให้ฟิลต์เป็นฟิลต์แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือในโครงสร้างเพจรายละเอียด คุณจะไม่สามารถแก้ไขฟิลต์นั้นภายในฟิลต์ที่ต่อกัน
- หากผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าต้องมีฟิลต์ ฟิลต์นั้นจะต้องมีค่าเมื่อเป็นส่วนหนึ่งของฟิลต์ที่ต่อกัน
- กฎเกี่ยวกับการตรวจสอบฟิลต์ใดๆ ที่ใช้กับฟิลต์หนึ่ง จะนำมาใช้กับฟิลต์นั้นต่อไป ถ้าฟิลต์นั้นเป็นส่วนหนึ่งของฟิลต์ที่ต่อกัน
- หากการอัปเดตฟิลต์ภายในฟิลต์ที่ต่อกันของคุณไม่ผ่านกฎการตรวจสอบของฟิลต์ ระบบจะไม่บันทึกการเปลี่ยนแปลงที่คุณทำกับฟิลต์ดังกล่าวเลย อีกนัยหนึ่งคือการเปลี่ยนแปลงของคุณในวินโดว์แก้ไขจะได้รับการบันทึกทั้งหมดหรือไม่ได้รับการบันทึกเลย
- เมื่อคุณแก้ไขฟิลต์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด ระบบจะไม่บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณเมื่อคุณคลิก บันทึก เพื่อปิดวินโดว์แก้ไขของฟิลต์ที่ต่อกัน ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณที่มีต่อฟิลต์ต่างๆ ภายในฟิลต์ที่ต่อกันเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด
- ยังไม่สามารถเชื่อมโยงฟิลต์แบบสมารถได้ภายในฟิลต์ที่ต่อกัน หากฟิลต์ที่ต่อกันมีฟิลต์ที่อนุญาตให้คุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ด้วย คุณจะต้องคลิกไอคอนค้นหาเพื่อเปิดวินโดว์การค้นหาที่คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมารถ โปรดดูที่เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมารถและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 81)
- คุณจะไม่สามารถแก้ไขข้อความเพิ่มเติมใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของคุณระบุไว้ภายในฟิลต์ที่ต่อกัน

## เกี่ยวกับฟิลต์ที่อยู่ในฟิลต์ที่ต่อกัน

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลต์จากที่อยู่ในฟิลต์ที่ต่อกันได้ เมื่อคุณแก้ไขฟิลต์ที่ต่อกันที่มีฟิลต์จากที่อยู่รวมอยู่ด้วย โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- หากฟิลต์ที่อยู่ในฟิลต์ที่ต่อกันมาจากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณจะไม่สามารถแก้ไขฟิลต์ดังกล่าวภายในที่อยู่ได้ แต่คุณสามารถเลือกที่อยู่อื่นได้
  - หากฟิลต์มาจากที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:
    - คุณสามารถแก้ไขฟิลต์ทั้งหมดภายในที่อยู่นั้นได้
- ตัวอย่างเช่น หากฟิลต์เมืองที่เรียกเก็บถูกรวมอยู่ในฟิลต์ที่ต่อกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลต์ทั้งหมดภายในเทมเพลตที่อยู่ที่เรียกเก็บสำหรับประเทศที่เกี่ยวข้องได้ หากฟิลต์ที่ต่อกันมีฟิลต์จากที่อยู่อื่นด้วย เช่น ฟิลต์เมืองที่ส่งสินค้าจากที่อยู่รับสินค้า คุณสามารถแก้ไขฟิลต์ทั้งหมดภายในเทมเพลตของที่อยู่นั้นสำหรับประเทศที่เกี่ยวข้องได้ด้วย
- หากคุณเลือกประเทศสำหรับที่อยู่ดังกล่าว บ้ายของฟิลต์อื่นๆ ภายในเทมเพลตที่อยู่จะเปลี่ยนไปตามที่เลือก

**หมายเหตุ:** หากฟิลต์ที่ต่อกันมีฟิลต์ที่อยู่ในที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของเทมเพลตที่อยู่สำหรับประเทศในที่อยู่บนเรคคอร์ด ฟิลต์นั้นจะว่างเปล่าภายในฟิลต์ที่ต่อกัน ในกรณีนี้ เมื่อคุณแก้ไขฟิลต์ที่ต่อกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลต์ที่รวมกันเป็นเทมเพลตที่อยู่สำหรับที่อยู่บนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถแก้ไขฟิลต์ที่เป็นส่วนหนึ่งของฟิลต์ที่ต่อกัน นอกจากว่าคุณจะเปลี่ยนประเทศในที่อยู่และเทมเพลตที่อยู่สำหรับประเทศใหม่มีฟิลต์นั้นรวมอยู่ด้วย

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน](#) (ในหน้า 51)
- [การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน](#) (ในหน้า 53)

**การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน**

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน

**การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันโดยใช้ฟังก์ชันการแก้ไขแบบออนไลน์**

- 1 คลิกที่ฟิลด์ที่ต่อกันเพื่อเปิดวินโดว์แก้ไข
- 2 ในวินโดว์แก้ไข ให้แก้ไขแต่ละฟิลด์ที่ปรากฏในฟิลด์ที่ต่อกัน
- 3 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด**

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด

**การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด**

- 1 คลิกที่ไอคอนแก้ไข (ดินสอ) ของฟิลด์ที่ต่อกันเพื่อเปิดวินโดว์แก้ไข
- 2 ในวินโดว์แก้ไข ให้แก้ไขแต่ละฟิลด์ที่ปรากฏในฟิลด์ที่ต่อกัน
- 3 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ
- 4 เมื่อคุณแก้ไขเรคคอร์ดเสร็จสิ้นแล้ว ให้บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์ที่ต่อกันในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด ระบบจะไม่บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณเมื่อคุณคลิก บันทึก เพื่อปิดวินโดว์แก้ไขของฟิลด์ที่ต่อกัน ระบบจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณที่มีต่อฟิลด์ต่างๆ ภายในฟิลด์ที่ต่อกันเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ขอความช่วยเหลือเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน](#) (ในหน้า 52)
- [เกี่ยวกับฟิลด์ที่ต่อกัน](#) (ในหน้า 51)

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่แสดงเป็นภาพ

ในประเภทของฟิลด์ต่อไปนี้ ค่าของฟิลด์แสดงเป็นภาพและจัดเก็บเป็นจำนวนเต็ม:

- **ฟิลด์จำนวนเต็มของการจัดอันดับด้วยดาว** ในฟิลด์จำนวนเต็มของการจัดอันดับด้วยดาว ค่าของฟิลด์จะแสดงเป็นรูปดาวห้าดวง บริษัทของคุณสามารถใช้ฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวได้หลากหลายวิธีเพื่อให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น บริษัทของคุณอาจใช้ฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเพื่อระบุค่าโดยประมาณของโอกาสทางการขาย ในฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาว คุณเลือกดาวเพื่อเพิ่มอันดับและยกเลิกการเลือกดาวเพื่อลดอันดับลง หากไม่มีการเลือกดาวไว้ ก็จะไม่มีการใช้การจัดอันดับด้วยดาว ดาวที่เลือกหนึ่งดวงคืออันดับที่ต่ำที่สุด และดาวที่เลือกห้าดวงคืออันดับที่สูงที่สุด

ค่าของฟิลด์ได้รับการจัดเก็บเป็นจำนวนเต็มดังต่อไปนี้:

- เมื่อไม่มีการเลือกดาว ฟิลด์จะเป็น null หมายถึงไม่มีค่าที่จัดเก็บ
- เมื่อเลือกดาวหนึ่งดวง ค่าที่จัดเก็บคือ 1 เมื่อเลือกดาวสองดวง ค่าที่จัดเก็บคือ 2 เป็นต้น

**คำแนะนำ:** หากตั้งค่าการจัดอันดับด้วยดาวไว้ และคุณต้องการล้างข้อมูลการจัดอันดับด้วยดาวเพื่อให้ฟิลด์มีค่าเป็น null ให้แก้ไขฟิลด์และคลิกที่ด้านซ้ายของดาวดวงแรกในฟิลด์การจัดอันดับทันทีเพื่อล้างข้อมูลการจัดอันดับ

- **ฟิลด์จำนวนเต็มของสัญญาณไฟหยุด** ในฟิลด์จำนวนเต็มของสัญญาณไฟหยุด ค่าของฟิลด์จะแสดงเป็นสัญญาณไฟหยุดแฉก เมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงแรก ไฟจะเป็นสีแดง เมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงที่สอง ไฟจะเป็นสีเหลืองอำพัน และเมื่อคุณเลือกสัญญาณไฟดวงที่สาม ไฟจะเป็นสีเขียว บริษัทของคุณสามารถใช้ฟิลด์สัญญาณไฟหยุดได้หลากหลายวิธีเพื่อให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจ ตัวอย่างเช่น บริษัทของคุณอาจใช้ฟิลด์สัญญาณไฟหยุดในเรคคอร์ดงานเพื่อระบุวันที่ใกล้ครบกำหนดของงานดังต่อไปนี้:

- สถานะสัญญาณไฟสีเขียวอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดคือห้าวันขึ้นไปนับจากวันนี้
- สถานะสัญญาณไฟสีเหลืองอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดน้อยกว่าห้าวันนับจากวันนี้
- สถานะสัญญาณไฟสีแดงอาจหมายถึงวันที่ครบกำหนดเป็นวันในอดีต ซึ่งหมายความว่าจะงานเกินกำหนดแล้ว

สามารถเลือกสัญญาณไฟในฟิลด์สัญญาณไฟหยุดได้มากที่สุดเพียงหนึ่งดวง และไม่สามารถไม่เลือกสัญญาณไฟในฟิลด์ได้

ค่าของฟิลด์ได้รับการจัดเก็บเป็นจำนวนเต็มดังต่อไปนี้:

- หากไม่มีการเลือกสัญญาณไฟ ฟิลด์จะมีค่าเป็น null ซึ่งหมายความว่าไม่มีค่าที่จัดเก็บ
- เมื่อเลือกสัญญาณไฟสีแดง ค่าที่จัดเก็บจะเท่ากับศูนย์ (0)
- เมื่อเลือกสัญญาณไฟสีเหลืองอำพัน ค่าที่จัดเก็บจะเท่ากับ 1
- เมื่อเลือกสัญญาณไฟสีเขียว ค่าที่จัดเก็บจะเท่ากับ 2

**คำแนะนำ:** หากมีการเลือกสัญญาณไฟ และคุณต้องการรีเซ็ตฟิลด์เพื่อไม่ให้มีการเลือกสัญญาณไฟและเพื่อให้ฟิลด์มีค่าเป็น null ให้แก้ไขฟิลด์และคลิกที่สัญญาณไฟที่เลือกอยู่ในขณะนั้น จากนั้นระบบจะยกเลิกการเลือกสัญญาณไฟ และฟิลด์จะมีค่าเป็น null

## เกี่ยวกับฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดในเกณฑ์การค้นหาและรายการ

คุณสามารถใช้ฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดเป็นฟิลด์ที่ฟิลเตอร์สำหรับรายการ และผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้อย่างไรก็ตาม ในการระบุค่าที่คุณต้องการค้นหา คุณต้องป้อนค่าจำนวนเต็มของฟิลด์ ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่ไม่ได้รับการจัดอันดับ ให้ใช้เงื่อนไข เป็น null ในฟิลด์การจัดอันดับเพื่อค้นหาเรคคอร์ดดังกล่าว หากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่มีการตั้งค่าในฟิลด์ไฟสัญญาณเป็นสีเขียว ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่มีค่าในฟิลด์สัญญาณไฟหยุดเท่ากับ 2

## เกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด

คุณสามารถแก้ไขฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดได้ และคุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านั้นแบบออนไลน์ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดและเพจรายการได้อีกด้วย หากฟิลด์การจัดอันดับด้วยดาวรวมอยู่ในคอลัมน์ที่แสดงในรายการ ภาพดาวจะปรากฏในฟิลด์ของเรคคอร์ดเมื่อมีการเลือกดาวอย่างน้อยหนึ่งดวงในฟิลด์ของเรคคอร์ดนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากไม่มีการเลือกดาวในฟิลด์ ภาพดังกล่าวจะไม่ปรากฏในฟิลด์ในรายการ แต่คุณสามารถอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์ในเพจรายการเพื่อเลือกดาวได้

ในทำนองเดียวกัน หากฟิลต์สัญญาณไฟหยุดรวมอยู่ในคอลัมน์ที่แสดงในรายการ ภาพสัญญาณไฟหยุดจะปรากฏในฟิลต์ของเรคคอร์ดเมื่อมีการเลือกสัญญาณไฟในฟิลต์ของเรคคอร์ดนั้นๆ อย่างไรก็ตาม หากไม่มีการเลือกสัญญาณไฟในฟิลต์ ภาพดังกล่าวจะไม่ปรากฏในฟิลต์ในรายการ แต่คุณสามารถอัปเดตฟิลต์แบบออนไลน์ในเพจรายการเพื่อเลือกสัญญาณไฟได้

## ประเภทเรคคอร์ดที่รองรับฟิลต์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้รองรับฟิลต์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุด:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ฟิลต์การจัดอันดับด้วยดาวและสัญญาณไฟหยุดได้รับการรองรับในหลายภาษาที่ใช้เขียนโปรแกรมแอปพลิเคชัน (API) ที่สามารถใช้งานได้กับ Oracle CRM On Demand

## เกี่ยวกับฟิลต์รายการสำหรับเลือก กลุ่มคำรายการสำหรับเลือก และฝ่าย

สำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท บริษัทของคุณสามารถจำกัดค่าในฟิลต์รายการสำหรับเลือกให้ใช้ได้เฉพาะชุดย่อยของค่าที่กำหนดสำหรับฟิลต์นั้น ในการจำกัดตัวเลือกในฟิลต์รายการสำหรับเลือก ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดกลุ่มคำรายการสำหรับเลือก และเชื่อมโยงค่าในฟิลต์รายการสำหรับเลือกกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือก กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกสามารถควบคุมฟิลต์รายการสำหรับเลือกอย่างน้อยหนึ่งรายการในประเภทเรคคอร์ดหนึ่งหรือหลายรายการ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลต์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกลงในโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้ ฟิลต์นี้ทำให้คุณสามารถเลือกกลุ่มคำรายการสำหรับเลือก จากนั้นในฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ควบคุมโดยกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกที่เลือกไว้ในเรคคอร์ด จะมีเฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกดังกล่าวเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการสำหรับเลือก

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าบริษัทของคุณมี Call Center ที่ใช้ Oracle CRM On Demand

ค่าบางค่าในฟิลต์รายการสำหรับเลือกจำนวนมากในคำขอบริการอาจไม่ใช่การเลือกที่ถูกต้องสำหรับผู้ใช้ใน Call Center หลายราย ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้งของ Call Center และผลิตภัณฑ์ที่ Call Center ให้บริการ ในการช่วยให้ผู้ใช้เลือกค่าที่เหมาะสมสำหรับ Call Center ของตัวเอง ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกสามกลุ่ม ซึ่งก็คือกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกหนึ่งกลุ่มที่ใช้กับแต่ละ Call Center

จากนั้นผู้ดูแลระบบจะเชื่อมโยงชุดย่อยของค่าฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกแต่ละรายการ และเพิ่มฟิลต์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกลงในโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดคำขอบริการ เมื่อผู้ใช้ใน Call Center จัดทำคำขอบริการ ผู้ใช้สามารถเลือกกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกที่เหมาะสมกับ Call Center นั้นในฟิลต์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของคำขอบริการดังกล่าว จากนั้นตัวเลือกในฟิลต์รายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดจะจำกัดเหลือเพียงค่าที่เหมาะสมกับ Call Center ดังกล่าวเท่านั้น

## เกี่ยวกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกและฝ่าย

หากบริษัทของคุณใช้ประเภทเรคคอร์ดของฝ่ายเพื่อจัดระเบียบผู้ใช้งานในกลุ่มย่อยเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ เรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณอาจเชื่อมโยงกับฝ่ายอย่างน้อยหนึ่งฝ่าย ซึ่งจะมีฝ่ายหนึ่งได้รับการระบุเป็นฝ่ายหลักของคุณ แต่ฝ่ายสามารถเชื่อมโยงกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกได้ ในการตั้งค่าดังกล่าว เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักและกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกที่เชื่อมโยงกับฝ่ายดังกล่าวโดยอัตโนมัติ สำหรับรายการประเภทเรคคอร์ดที่สามารถใช้ฝ่ายและกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกได้นั้น โปรดดูที่ ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกและฝ่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถกำหนดค่าฝ่ายและกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกให้ตรงกับความต้องการทางธุรกิจของบริษัทได้ และผู้ดูแลระบบยังสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดของฝ่าย รวมทั้งเปลี่ยนชื่อฟิลต์ฝ่ายและกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกในประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ตามที่สามารถใช้ฟิลต์ได้อีกด้วย

## การตั้งค่ากลุ่มคำรายการสำหรับเลือกและฝ่าย

หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มคำรายการสำหรับเลือก ระบบจะใช้การตั้งค่าต่อไปนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่ากลุ่มคำรายการสำหรับเลือก
- ผู้ดูแลระบบของคุณเชื่อมโยงคำรายการสำหรับเลือกของหลายฟิลด์กับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือก
- ผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกไปยังโครงสร้างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท

หากบริษัทของคุณใช้ประเภทเรคคอร์ดฝ่ายด้วย ระบบจะใช้การตั้งค่าต่อไปนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าผู้ใช้รายใดที่เชื่อมโยงกับแต่ละฝ่าย
- ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่ากลุ่มคำรายการสำหรับเลือกใด (หากมี) ที่เชื่อมโยงกับแต่ละฝ่าย
- ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์ฝ่ายลงในโครงสร้างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท

## ลักษณะของฟิลด์ฝ่ายและกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกเมื่อจัดทำและแก้ไขเรคคอร์ด

หากบริษัทของคุณใช้กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกและฝ่าย ลักษณะที่คุณเห็นเมื่อจัดทำและแก้ไขเรคคอร์ดจะเป็นดังนี้:

- หากเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณเชื่อมโยงกับฝ่ายอย่างน้อยหนึ่งฝ่าย เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดจะเกิดสิ่งต่อไปนี้:
  - ฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดจะมีการป้อนปุ้พเลทโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของฝ่ายหลักของคุณ
  - หากกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักของคุณ ฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกจะมีการป้อนปุ้พเลทโดยอัตโนมัติด้วยกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของฝ่ายนั้น หากไม่มีกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกเชื่อมโยงกับฝ่ายหลักของคุณ ฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกจะไม่มีการป้อนปุ้พเลทโดยอัตโนมัติ
- คุณสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์ฝ่ายในเรคคอร์ดใหม่ของประเภทนั้นก่อนที่ค่านั้นจะบันทึกเรคคอร์ดใหม่ได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์ฝ่ายในเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ด้วย ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด หลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงค่าของฟิลด์ฝ่ายแล้ว ค่าของฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ดอาจมีการเปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติด้วย ดังนี้:
  - หากกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่เป็นกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกที่ระบุให้กับฝ่ายเดิม ค่าในฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลง
  - หากกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่แตกต่างจากกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกที่ระบุให้กับฝ่ายเดิม ค่าในฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกจะเปลี่ยนเป็นกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของฝ่ายใหม่
  - หากคุณล้างค่าจากฟิลด์ฝ่าย ระบบจะล้างค่าในฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกโดยอัตโนมัติ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ฝ่ายเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวได้ ในกรณีที่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าในฟิลด์

- คุณสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ดใหม่ของประเภทนั้นก่อนที่ค่านั้นจะบันทึกเรคคอร์ดใหม่ได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าของฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ด้วย ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด ฝ่ายในเรคคอร์ดจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติเมื่อคุณเปลี่ยนแปลงหรือล้างฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือก

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวได้ ในกรณีที่คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือล้างค่าในฟิลด์

หากมีการเปลี่ยนเจ้าของเรคคอร์ดหลังจากที่บันทึกค่าในฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดแล้ว

ค่าในฟิลด์ฝ่ายและฟิลด์กลุ่มคำรายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยอัตโนมัติแม้ว่าเจ้าของใหม่จะไม่ได้เชื่อมโยงกับฝ่ายของเรคคอร์ดก็ตาม

## สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง

เมื่อกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ดมีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเพราะคุณเลือกฝ่ายใหม่ที่เชื่อมโยงกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกอื่น หรือเพราะคุณเลือกกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกใหม่ก็ตาม ค่าใดๆ ที่เคยเลือกไว้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ควบคุมโดยกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกเก่าหรือกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกใหม่จะไม่มีเปลี่ยนแปลง แม้ว่าค่าที่เลือกในฟิลด์ดังกล่าวจะไม่เชื่อมโยงกับกลุ่มคำรายการสำหรับเลือกใหม่ก็ตาม ในกรณีนั้น คุณจะไม่ได้รับพรอมต์ให้อัปเดตฟิลด์รายการสำหรับเลือกเมื่อคุณอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ของเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ครึ่งถัดไปที่คุณแก้ไขฟิลด์รายการสำหรับเลือกของเรคคอร์ด จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:



- หากฟิลด์รายการสำหรับเลือกถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ คุณสามารถเลือกได้เฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เท่านั้น คุณสามารถเลือกค่าใหม่สำหรับฟิลด์หรือยกเลิกการแก้ไขเพื่อคงค่าที่มีอยู่ไว้ก็ได้
- หากฟิลด์รายการสำหรับเลือกถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเก่า แต่ไม่ได้ถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่ คุณสามารถเลือกค่าทั้งหมดได้

## เกี่ยวกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก ฝ่าย และการแก้ไขแบบออนไลน์

คุณไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการแก้ไขแบบออนไลน์เพื่อแก้ไขฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกหรือฟิลด์ฝ่ายของเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหรือเพจรายการเรคคอร์ด หากต้องการแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ คุณต้องเปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด

## เกี่ยวกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกและฝ่ายในการค้นหาและฟิลเตอร์รายการ

การใช้การค้นหาและฟิลเตอร์รายการมีข้อควรพิจารณาดังนี้:

- ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์ฝ่ายหรือฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกหรือทั้งสองอย่างลงในฟิลด์การค้นหาได้ในแถบการดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่รองรับการใช้อย่างไรก็ตาม คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดได้โดยการเลือกฝ่ายหรือกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือก
- หากฟิลด์ฝ่ายสามารถใช้เป็นฟิลด์การค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ คุณสามารถเลือกฝ่ายใดๆ เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการได้ ระบบไม่จำกัดว่าคุณจะต้องเลือกเฉพาะฝ่ายที่คุณเชื่อมโยงอยู่เท่านั้น เช่นเดียวกัน หากฟิลด์ผู้ใช้สามารถใช้เป็นฟิลด์การค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการได้ และคุณเลือกผู้ใช้เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ระบบจะไม่จำกัดว่าคุณจะต้องเลือกเฉพาะฝ่ายที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้ดังกล่าวเท่านั้น
- หากคุณเลือกฝ่ายเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์สำหรับการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกของฝ่ายนั้นจะไม่ถูกเลือกเป็นเกณฑ์ของคุณโดยอัตโนมัติ แม้ว่าฟิลด์กลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกจะเป็นหนึ่งในฟิลด์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดก็ตาม
- หากคุณใช้ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ถูกควบคุมโดยกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ในการค้นหาหรือฟิลเตอร์รายการ คุณสามารถเลือกค่าใดๆ ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกเป็นฟิลเตอร์ของการค้นหาหรือรายการได้ ค่าที่ใช้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกไม่จำกัดเฉพาะค่าที่เชื่อมโยงกับกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น แม้ว่าคุณจะเลือกกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ของคุณก็ตาม
- คุณไม่สามารถค้นหาเรคคอร์ดของฝ่ายหรือเรคคอร์ดของกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกได้

## สิ่งที่เกิดขึ้นหากมีการรวมหรือลบฝ่าย

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถลบฝ่ายหรือรวมฝ่ายตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไปเป็นฝ่ายเดียวได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการรวมหรือลบฝ่าย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูข้อมูลเพิ่มเติมได้จากหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับฝ่ายและกลุ่มค่ารายการสำหรับเลือกในเรคคอร์ด

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่ปกปิดได้

ฟิลด์ที่ปกปิดได้คือฟิลด์ที่มีข้อความบางส่วนที่สามารถซ่อนไม่ให้ผู้ใช้บางรายดูได้ ใน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้ที่กำหนดเองบางส่วนสำหรับเรคคอร์ดบางประเภทได้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดลักษณะที่คุณมองเห็นสำหรับฟิลด์ที่ปกปิดได้ที่กำหนดเองเหล่านี้ดังต่อไปนี้:

- หากบทบาทผู้ใช้ของคุณไม่รวมสิทธิ์ข้อมูลที่มาส์ก์:
  - ในทุกๆ ที่ที่ฟิลด์ที่ปกปิดได้แสดงขึ้นสำหรับคุณ เช่น เพจแก้ไขเรคคอร์ด รายละเอียดเรคคอร์ด และรายการเรคคอร์ด มีเพียงตัวอักษรสี่ตัวสุดท้ายในฟิลด์เท่านั้นที่ไม่มีการปกปิด ตัวอักษรอื่นๆ ทั้งหมดในฟิลด์จะถูกแทนด้วยตัวอักษร XXXX

ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์มีค่า 102030456789 คุณจะมองเห็นดังนี้:

XXXX6789

อย่างไรก็ตาม คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ที่ปกปิดได้ หลังจากที่คุณอัปเดตฟิลด์นั้น ตัวอักษรทั้งหมดยกเว้นสี่ตัวสุดท้ายของค่ายังคงถูกปกปิดอยู่

**หมายเหตุ:** หากมีการระบุค่าดีฟอลต์ให้กับฟิลด์ที่ปกปิดได้ ค่าดีฟอลต์ทั้งหมดจะถูกแสดงในฟิลด์เมื่อคุณสร้างเรคคอร์ดใหม่ แม้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะไม่มีสิทธิ์ข้อมูลที่มาส์ก็ตาม

- คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นเกณฑ์ในการค้นหาเรคคอร์ดหรือฟิลด์รายการ ฟิลด์ที่ปกปิดได้จะไม่สามารถใช้ได้สำหรับคุณในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ เพจการค้นหาขั้นสูง และในพื้นที่อื่นๆ ที่คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดและฟิลด์รายการต่างๆ ได้ หากคุณพยายามเปิดรายการที่มีฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นเกณฑ์การค้นหา หรือใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เพื่อฟิลด์รายการ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น
- คุณไม่สามารถใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้ในการเรียงลำดับรายการ แม้ว่าฟิลด์นั้นจะปรากฏอยู่ในรายการ หากคุณพยายามใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้เพื่อเรียงลำดับรายการ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น
- หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ข้อมูลที่มาส์ คุณสามารถดู อัปเดต และใช้ฟิลด์ที่ปกปิดได้ในการค้นหาและรายการต่างๆ ได้เช่นเดียวกับฟิลด์ข้อความอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้ให้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือสำหรับโครงสร้างเพจ

หากมีการตั้งค่าฟิลด์ที่ปกปิดได้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับประเภทเรคคอร์ด หรือสำหรับโครงสร้างเพจที่ถูกระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถอัปเดตฟิลด์ได้ ซึ่งเป็นกรณีที่ยังคงใช้กับผู้ใช้ทั้งหมด ไม่ว่าบทบาทของผู้ใช้จะมีสิทธิ์ข้อมูลที่มาส์หรือไม่ก็ตาม

## เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล

ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน คุณสามารถใช้ตัวอักษรดังต่อไปนี้ในข้อมูลที่อยู่ในฟิลด์อีเมล:

- ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก
- ตัวเลขตั้งแต่ 0 ถึง 9

คุณยังสามารถใช้ตัวอักษรพิเศษดังต่อไปนี้ได้ด้วย แต่ใช้ได้ในส่วนระบุที่อยู่อีเมลเท่านั้น:

! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~

นอกจากนี้ คุณสามารถใช้เครื่องหมายจุด (.) ในที่อยู่อีเมลได้ แต่คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องกันได้ เช่น ในตัวอย่างดังต่อไปนี้ไม่สามารถใช้ได้:

- isa.mple@rightequip
- isample@rightequip..com

หากผู้ดูแลระบบของคุณได้เลือกจะทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล ไวในโปรไฟล์บริษัท จะทำให้คุณสามารถใช้ตัวอักษร Unicode (UTF-8) ส่วนใหญ่ได้ รวมถึงตัวอักษรที่มีตัวเน้นเสียง ในที่อยู่อีเมลในประเภทเรคคอร์ดลิสต์และผู้ติดต่อเท่านั้น คุณสามารถใช้ตัวอักษร Unicode (UTF-8) ได้ทั้งในส่วนระบุและส่วนโดเมนของที่อยู่อีเมลเหล่านี้ อย่างไรก็ตามจะยังไม่สามารถใช้เครื่องหมายจุดต่อเนื่องกันได้ นอกจากนี้ ตัวอักษรต่อไปนี้จะยังไม่สามารถใช้ได้ด้วย ถึงแม้ว่าจะมีการเลือกจะทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล ไวในโปรไฟล์บริษัทแล้วก็ตาม

, ( ) [ ] : ; " < >

ให้คุณพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้ด้วย เมื่อใช้ที่อยู่อีเมลที่มีตัวอักษรพิเศษที่ไม่รองรับในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน:

- เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์ที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand เพื่อส่งอีเมล อีเมลจะเปิดขึ้นในไคลเอนต์อีเมลดีฟอลต์ของคุณ ไคลเอนต์อีเมลของคุณจะกำหนดว่าจะสามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่นั้นได้หรือไม่ ในทำนองเดียวกัน เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมล ในเพจรายละเอียดการนัดหมายเพื่อส่งอีเมลไปยังผู้ติดต่อในการนัดหมาย ไคลเอนต์อีเมลของคุณจะกำหนดว่าจะสามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่ของผู้ติดต่อนั้นได้หรือไม่
- แอปพลิเคชันดังต่อไปนี้ไม่สนับสนุนชุดตัวอักษร Unicode (UTF-8) ทั้งหมดในที่อยู่อีเมล:
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand

58 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales
- Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales

แอปพลิเคชันเหล่านี้สนับสนุนชุดตัวอักษรที่รองรับให้ใช้ได้บนแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand มาตรฐาน ที่อยู่อีเมลใดๆ ที่มีตัวอักษรพิเศษอื่นๆ รวมอยู่ด้วยอาจไม่ถูกรับรู้หรือไม่แสดงอย่างถูกต้องในแอปพลิเคชันเหล่านี้

- ในการดำเนินการส่งอีเมลของเวิร์กโฟลว์ หากนิพจน์ในฟิลด์ถึงของการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์ได้ส่งกลับที่อยู่อีเมลที่มีตัวอักษรใดๆ ที่ไม่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมลในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะทำให้ Oracle CRM On Demand ไม่สามารถส่งอีเมลไปยังที่อยู่นั้นได้ ถึงแม้ว่าจะเลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ใช้ตัวอักษร Unicode ในฟิลด์อีเมล เอาไว้บนโปรไฟล์บริษัทแล้วก็ตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบที่อยู่อีเมลที่ถือว่าใช้ได้และใช้ไม่ได้ โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมพอร์ตข้อมูล

## การแสดงผลในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุว่าสามารถแสดงผลภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้หรือไม่

หากผู้ดูแลระบบระบุว่าสามารถแสดงผลภาพบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดได้ ตำแหน่งตำแหน่งของภาพจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนซ้ายของเพจรายละเอียด และคุณสามารถอัปโหลดภาพที่คุณต้องการให้แสดงได้ คุณไม่สามารถเปลี่ยนที่ตั้งของภาพบนเพจได้

การแสดงผลภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดสามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ผลิตภัณฑ์

คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ภาพในประเภทไฟล์ต่อไปนี้:

- .jpg
- .jpeg
- .png
- .gif
- .bmp

ไฟล์ที่คุณอัปโหลดต้องมีขนาดไม่เกิน 5 เมกะไบต์ (MB) ความสูงของภาพที่แสดงต้องไม่เกิน 150 พิกเซล และความกว้างต้องไม่เกิน 150 พิกเซล

หากภาพที่คุณอัปโหลดเกินความสูงหรือความกว้างที่กำหนด ภาพจะถูกปรับขนาดโดยอัตโนมัติก่อนที่บันทึกไฟล์ภาพใน Oracle CRM On Demand

อัตราส่วนระหว่างความสูงต่อความกว้างจะยังเท่าเดิม เช่น หากคุณอัปโหลดภาพสูง 1500 พิกเซลและความกว้าง 1000 พิกเซล ภาพจะถูกปรับขนาดโดยอัตโนมัติให้มีความสูง 150 พิกเซลและความกว้าง 100 พิกเซล หากภาพที่คุณอัปโหลดเล็กกว่าความสูงและความกว้างที่กำหนด ภาพจะไม่ถูกปรับขนาด

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีอัปโหลดภาพที่จะแสดงบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณไม่สามารถอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ดขณะที่จัดทำเรคคอร์ดได้ คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดและบันทึกก่อน แล้วจึงอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ด คุณสามารถอัปโหลดภาพไปยังเรคคอร์ดที่มีอยู่ได้ ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์ผู้ใช้ที่จำเป็นในการอัปเดตเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากภาพเคยแสดงบนเรคคอร์ดก่อนหน้านี้ ภาพที่คุณอัปโหลดจะแทนที่ภาพที่เคยแสดงอยู่ ไฟล์ภาพที่เคยแสดงจะถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand และคุณไม่สามารถเรียกคืนได้

### การอัปโหลดภาพไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

- 1 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้วางตัวชี้บนตำแหน่งของภาพเพื่อให้เมนูภาพแสดงขึ้น แล้วคลิก เมนู
- 2 คลิก เลือกไฟล์ เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบที่คุณสามารถใช้เลือกไฟล์ได้

### 3 เรียกดูไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลดแล้วเลือกไฟล์นั้น

ภาพที่คุณเลือกจะแสดงในฟิลด์ภาพ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบภาพออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบภาพออกจากเพจรายละเอียด ไฟล์ภาพจะถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand และคุณไม่สามารถเรียกคืนได้

#### การลบภาพออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

1 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้อัปโหลดรูปภาพเพื่อแสดงเมนูภาพ แล้วคลิก ลบ

2 ยืนยันว่าคุณต้องการลบไฟล์ภาพนั้น

## เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ที่ด้านล่างของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งมีรายการเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน

ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแต่ละส่วนบนเพจรายละเอียดจะแสดงเรคคอร์ดสูงสุดถึงห้าเรคคอร์ดจากหนึ่งประเภทเรคคอร์ด แต่หากคุณต้องการดูเรคคอร์ดเพิ่มเติม และดำเนินการกับรายการ เช่น การฟิลเตอร์หรือเรียงลำดับ คุณต้องเปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด

อย่างไรก็ตาม หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดของคุณปรากฏเป็นแท็บ และหากช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บ ถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัทของคุณจะสามารถดำเนินการเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ได้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนหน้ารายละเอียดของเรคคอร์ด:

- ในฟิลด์จำนวนเรคคอร์ดที่แสดงที่ด้านล่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกจำนวนของเรคคอร์ดเพื่อดูในครั้งเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถเลือกเพื่อดู 5, 10, 25, 50, 71 หรือ 100 เรคคอร์ดในส่วนในครั้งเดียว หลังจากที่คุณเปลี่ยนจำนวนเรคคอร์ดที่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องแล้ว การตั้งค่าใหม่จะมีผลกับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่สนับสนุนฟังก์ชันขั้นสูงบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดทั้งหมด และการตั้งค่าจะคงไว้จนกว่าคุณจะทำการเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง

**หมายเหตุ:** จำนวนของเรคคอร์ดที่คุณเลือกเพื่อแสดงในรายการในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นอิสระจากจำนวนของเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการหลักสำหรับประเภทต่างๆ ของเรคคอร์ด และเป็นอิสระจากจำนวนเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย

- หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่าที่จะสามารถแสดงในเพจปัจจุบันได้ คุณสามารถเลื่อนไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการได้โดยการคลิกไอคอนการนำทางที่ด้านบนหรือด้านล่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

- เรียงลำดับรายการโดยการคลิกส่วนหัวคอลัมน์ หากฟิลด์ได้รับการสนับสนุนสำหรับการเรียงลำดับสำหรับรายการปัจจุบัน

- ฟิลเตอร์รายการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการฟิลเตอร์รายการ โปรดดูที่ [การฟิลเตอร์รายการ](#) (ในหน้า 108)

เพจรายการที่คุณแสดงและการเรียงลำดับและฟิลเตอร์ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะยังคงทำงานเมื่อคุณดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนอื่นบนเพจ แล้วเปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนเดิมอีกครั้ง
- แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- แก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม หากคุณเปลี่ยนแปลงฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันสำหรับโครงสร้างแบบไดนามิก โครงสร้างเพจจะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้น และการเรียงลำดับและฟิลเตอร์จะกลับสู่การเรียงลำดับและฟิลเตอร์ดีฟอลต์สำหรับรายการนั้น
- เปิดรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องโดยการคลิกแสดงรายการทั้งหมด

ในกรณีนี้ แม้ว่ารายการเรียงลำดับและฟิลเตอร์ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะมีผลในเพจรายการทั้งหมดด้วย เพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้น

แม้ว่าคุณจะมีเพจอื่นของรายการเปิดอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด นอกจากนี้

เมื่อคุณย้อนกลับไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักจากรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง การเรียงลำดับและฟิลเตอร์ใดๆ ที่คุณใช้กับรายการจะถูกล้างและเพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง

**หมายเหตุ:** หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ที่เพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

คุณสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตัวบ่งชี้แบบกรุปปรากฏบนแท็บสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงว่ามีเรคคอร์ดอยู่ในส่วนต่างๆ หรือไม่

**60** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand **วิธีที่ 33**

ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดเหล่านี้จะไม่ได้รับการอัปเดตแบบไดนามิกเพื่อแสดงถึงฟิลด์ใดๆ ที่คุณใช้กับรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง หากคุณเปิดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีเรคคอร์ดอยู่ และหากคุณใช้ฟิลด์กับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเพื่อไม่ให้มีเรคคอร์ดแสดงในส่วนนั้น ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับแท็บนั้นจะยังคงระบุว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีเรคคอร์ดอยู่ และหากคุณเปิดแท็บอื่นแล้วเปิดแท็บเดิมอีกครั้ง ฟิลด์จะยังคงทำงานและจะไม่มีเรคคอร์ดปรากฏ อย่างไรก็ตาม ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับแท็บนั้นจะยังคงบ่งชี้ว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องมีเรคคอร์ดอยู่ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ด โปรดดูที่ [การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 739)

การเรียงลำดับและฟิลด์ใดๆ ที่คุณใช้ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกล้าง และเพจแรกของรายการจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง เมื่อคุณดำเนินการดังต่อไปนี้:

- นาวีเกตออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักผ่านการดำเนินการใดๆ นอกเหนือจากการคลิกแสดงรายการทั้งหมด การคลิก ใหม่ เพื่อเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดหลัก หรือการคลิก แก้ไข เพื่ออัปเดตเรคคอร์ดหลักในอีกเพจหนึ่ง เป็นตัวอย่างของการดำเนินการที่จะมีกราวีเกตออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลัก
- ย้อนกลับไปยังเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักจากรายการทั้งหมดของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง
- คลิก เพิ่ม หรือ ใหม่ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดหลัก
- คลิกลิงค์แก้ไข เอาออก หรือลบ สำหรับเรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** ฟังก์ชันขั้นสูงที่อธิบายในหัวข้อนี้ไม่สามารถใช้งานได้หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดแสดงในรูปแบบรายการแทนที่จะเป็นแท็บ นอกจากนี้ บางรายการของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงไม่สนับสนุนฟังก์ชันขั้นสูงที่อธิบายในหัวข้อนี้ แม้ว่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะปรากฏเป็นแท็บและช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้มุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บถูกเลือกไว้บนโปรไฟล์บริษัท

## การค้นหาเรคคอร์ด

คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดได้หลากหลายวิธีใน Oracle CRM On Demand:

- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 72)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 74)
- การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 78)
- การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา (ในหน้า 78)
- การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาหลักขั้นสูง (ในหน้า 83)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาเรคคอร์ด:

- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 62)
- เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์ (ในหน้า 64)
- เกี่ยวกับคำฟิลด์ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับคำของฟิลด์" ในหน้า 69)
- เกี่ยวกับการค้นหารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ (ในหน้า 70)
- เกี่ยวกับการค้นหาหลัก (ในหน้า 70)
- ฟิลด์ค้นหาคำศัพท์สำหรับการค้นหาหลัก (ในหน้า 71)
- เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ (ในหน้า 81)
- การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก (ในหน้า 82)
- เกี่ยวกับการค้นหาหลักขั้นสูง (ในหน้า 85)

## เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน Oracle CRM On Demand คือ การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทการค้นหาที่จะใช้โดยค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในแผงโปรไฟล์บริษัท การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 70)

คุณสามารถใช้การค้นหาเป้าหมายในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 72)
- **วินโดว์การค้นหา** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78)

■ **เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:

- หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
- หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 74)

■ **ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการ** การค้นหาโดยใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้จะเลือกการค้นหาหลักเป็นประเภทการค้นหาดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการค้นหาเป้าหมาย บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา และกำหนดฟิลต์ที่คุณสามารถค้นหาในเรคคอร์ดแต่ละประเภท ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลต์ค้นหาที่ใช้ได้ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ด จะปรากฏลักษณะดังนี้:
  - คุณไม่สามารถค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้นในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ
  - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้ การดำเนินการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นซึ่งการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้และการเข้าใช้งานอนุญาตให้คุณดูได้
  - คุณไม่สามารถใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา
  - คุณไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาของรายการเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

■ สำหรับประเภทเรคคอร์ดใดๆ คุณอาจเห็นฟิลต์ค้นหาหลายฟิลต์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ รวมถึงในฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับฟิลต์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้ได้ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

■ หากสิทธิ์สำหรับฟิลต์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการมีการใช้งานสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลต์ได้ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดในตำแหน่งใดๆ ต่อไปนี้:

- แถบการดำเนินการ
- วินโดว์การค้นหา
- การค้นหาขั้นสูง

**หมายเหตุ:** ขอแนะนำให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลต์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ กับบทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลต์ที่บริษัทของคุณไม่ใช่จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการติดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลต์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น

■ หากสิทธิ์สำหรับฟิลต์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการไม่มีการใช้งานสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลต์ในแถบการดำเนินการ วินโดว์การค้นหา หรือการค้นหาขั้นสูง เฉพาะเมื่อฟิลต์ตรงตามทั้งสองเกณฑ์ต่อไปนี้:

- มีฟิลต์ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- ฟิลด์จะแสดงในโครงร่างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงร่างเพจไดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงร่างเพจแบบไดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

**หมายเหตุ:** โครงร่างแบบไดนามิก เป็นโครงร่างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับคำรายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

การค้นหามีเป้าหมายแสดงเรคคอร์ดที่มีค่าซึ่งระบุในฟิลด์การค้นหาตรงกับค่าที่สัมพันธ์กันในเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่คุณเลือก การค้นหาจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่ตรงกันสำหรับแต่ละค่าที่ดูม็อน ซึ่งเท่ากับการใช้เงื่อนไข **AND** ระหว่างฟิลด์การค้นหา หากคุณปล่อยฟิลด์การค้นหาไว้ ฟิลด์นั้นจะไม่อยู่ในการค้นหา อย่างไรก็ตาม หากฟิลด์ช่องทำเครื่องหมายปรากฏอยู่ในโครงร่างการค้นหา ค่าของฟิลด์ช่องทำเครื่องหมายจะถูกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์การค้นหาเสมอ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย **Oracle CRM On Demand** จะตีความค่าของช่องทำเครื่องหมายเป็นจริง หรือ ไซ หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย **Oracle CRM On Demand** จะตีความค่าของช่องทำเครื่องหมายเป็น เท็จ หรือ ไม่

โครงร่างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะกำหนดฟิลด์ที่แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ด ที่มาจากการค้นหาเรคคอร์ดประเภทนั้น

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถระบุค่านิลในฟิลด์ในการค้นหาจากแถบการดำเนินการ หากต้องการระบุค่านิล คุณต้องใช้การค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง \(ในหน้า 74\)](#)

### เกี่ยวกับการใช้ไวด์การ์ดในการค้นหาเป้าหมาย

ตามค่าฟอลต์ ค่าการค้นหาทุกค่าที่ป้อนในฟิลด์การค้นหาเป้าหมายจะมีไวด์การ์ดหรือเครื่องหมายดอกจัน (\*) อยู่ด้วย เพื่อให้คุณไม่ต้องเพิ่มไวด์การ์ดในสตริงการค้นหาของคุณ คุณสามารถเพิ่มไวด์การ์ดหน้าค่าการค้นหา หรือคุณสามารถใช้ไวด์การ์ดระหว่างค่าการค้นหา คุณไม่สามารถใช้ไวด์การ์ดในรายการสำหรับเลือกซึ่งมีการกำหนดค่าล่วงหน้า ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาเป้าหมายสำหรับเรคคอร์ดบริษัท โครงร่างการค้นหาฟอลต์ให้คุณสามารถป้อนสตริงการค้นหาสำหรับฟิลด์ชื่อบริษัทและฟิลด์ที่ตั้ง ทั้งสองฟิลด์เหล่านี้ไม่ต้องคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากคุณป้อน *C* ในฟิลด์ชื่อบริษัท และ *Head* ในฟิลด์ที่ตั้ง ระบบจะตีความนิพจน์การค้นหาเป้าหมายออกมาในลักษณะดังนี้:

แสดงบริษัททั้งหมดที่ชื่อบริษัทมีลักษณะเป็น *C\** และที่ตั้งเป็น *Head\**

การค้นหาจะแสดงบริษัททั้งหมดที่ชื่อบริษัทขึ้นต้นด้วยอักษร *C* (ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็ก) และที่ค่าในฟิลด์ที่ตั้งขึ้นต้นด้วยคำว่า *Head* (ตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กรวมกัน)

**หมายเหตุ:** การใช้ไวด์การ์ดจะมีผลกับประสิทธิภาพการค้นหา การค้นหาที่มีค่าการค้นหาหน้าด้วยไวด์การ์ดจะทำงานช้าที่สุด

การใช้ไวด์การ์ดจะถูกจำกัดเมื่อคุณค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดตามที่อธิบายไว้ในส่วนต่อไปนี

### เกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด

หากคุณทราบค่าที่ตรงกันในฟิลด์บนเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา คุณสามารถค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมดโดยใส่เครื่องหมายเท่ากับ (=) นำหน้าสตริงค้นหา เมื่อคุณใส่เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าสตริงค้นหา การค้นหาเป้าหมายจะทำงานดังนี้:

- ไวด์การ์ดจะไม่ปรากฏรวมอยู่ที่ท้ายสตริงค้นหา

หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกับสตริงค้นหาทั้งหมด หากฟิลด์ค้นหาเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะแสดงข้อมูลที่ตรงกันรวมถึงข้อมูลที่มีตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กรวมกัน

ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน *=Acme* เป็นค่าการค้นหาในฟิลด์ชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดบริษัททั้งหมดที่มีชื่อบริษัทเป็น *Acme* หรือ *ACME* หรือที่มีตัวพิมพ์ใหญ่และตัวพิมพ์เล็กผสมกัน เนื่องจากชื่อบริษัทเป็นฟิลด์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดใดๆ ที่ชื่อบริษัทมีคำว่า *Acme* และมีอักขระอื่นอยู่ด้วย เช่น *Acme Inc*, *Acme Incorporated* หรือ *Acme SuperStore*

- หากคุณใช้ไวด์การ์ดในสตริงค้นหาอย่างชัดเจน ไวด์การ์ดจะถือเป็นข้อความ

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า: *Acme\** และ *Acme Super Store* หากคุณป้อน *=Acme\** ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทเป็น *Acme\** การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทเป็น *Acme Super Store*

- หากค่าฟิลด์ในเรคคอร์ดเริ่มต้นด้วยเครื่องหมายเท่ากับ เฉพาะเครื่องหมายเท่ากับลำดับที่สองที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหาเท่านั้นจะถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสตริงค้นหา

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีเรคคอร์ดบริษัทสองเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทว่า *=Acme Super Store* และ *Acme Super Store* หากคุณป้อน *=Acme Super Store* ในฟิลด์ค้นหาชื่อบริษัท การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทเป็น *=Acme Super Store* การค้นหาจะไม่แสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อบริษัทเป็น *Acme Super Store*

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการใช้เครื่องหมายเท่ากับเป็นคำนำหน้า:

- ไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าฟิลด์ค้นหาของประเภทฟิลด์โทรศัพท์
- คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับนำหน้าค่าในฟิลด์ค้นหารายการสำหรับเลือก

## เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์

สำหรับการค้นหา เงื่อนไขของฟิลด์จะแตกต่างกันไปตามประเภทข้อมูลของฟิลด์ค้นหา ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

**หมายเหตุ:** ในบางกรณี การค้นหาไม่แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าเป็น null ในฟิลด์ที่คุณใช้ในเกณฑ์สำหรับการค้นหาหรือฟิลด์รายการ ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาโอกาสทางการขายที่มีสถานะที่ไม่เท่ากับ ชนะ ระบบจะไม่แสดงโอกาสทางการขายที่มีสถานะเป็น null หากคุณต้องการให้การค้นหาของคุณแสดงเรคคอร์ดที่มีค่า null ในฟิลด์ ให้รวมเงื่อนไข เป็น null สำหรับฟิลด์ดังกล่าว ในตัวอย่างก่อนหน้า หากคุณต้องการให้การค้นหาของคุณแสดงโอกาสทางการขายที่มีสถานะเป็น null และโอกาสทางการขายที่มีสถานะอื่นๆ นอกเหนือจาก ชนะ ให้รวมเงื่อนไข เป็น null สำหรับฟิลด์สถานะในเกณฑ์การค้นหา และเงื่อนไขในการค้นหาเรคคอร์ดที่มีสถานะที่ไม่เท่ากับ ชนะ

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์ที่มี
เลขที่, จำนวนเต็ม, เปอร์เซนต์, สกุลเงิน	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ระหว่าง</li> <li>■ เท่ากับ</li> <li>■ มากกว่า</li> <li>■ น้อยกว่า</li> <li>■ เป็น null</li> <li>■ ไม่เป็น null</li> <li>■ ไม่เท่ากับ</li> <li>■ ไม่อยู่ระหว่าง</li> </ul>



ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มี
วันที่, เวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ระหว่าง</li> <li>■ เท่ากับ</li> <li>■ ใน 90 วันที่ผ่านมา</li> <li>■ ใน 90 วันถัดไป</li> <li>■ ใน</li> <li>■ หลังหรือใน</li> <li>■ ก่อนหรือใน</li> <li>■ วันนี้ *</li> <li>■ เมื่อวานนี้ *</li> <li>■ พรุ่งนี้ *</li> <li>■ เมื่อ ? วันที่แล้ว</li> <li>■ ใน ? วันถัดไป</li> <li>■ สัปดาห์ที่แล้ว *</li> <li>■ สัปดาห์ถัดไป *</li> <li>■ สัปดาห์นี้ *</li> <li>■ เดือนที่แล้ว *</li> <li>■ เดือนถัดไป *</li> <li>■ เดือนนี้ *</li> <li>■ ไตรมาสนี้ *</li> <li>■ ไตรมาสที่แล้ว *</li> <li>■ ไตรมาสถัดไป *</li> <li>■ ปีนี้ *</li> <li>■ ปีถัดไป *</li> <li>■ ปีที่แล้ว *</li> <li>■ เป็นนัด *</li> <li>■ ไม่เป็นนัด *</li> <li>■ ไม่เท่ากับ</li> <li>■ ไม่อยู่ระหว่าง</li> </ul> <p>สำหรับเงื่อนไขที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ฟิลด์ค่าจะไม่ทำงานเมื่อเลือกเงื่อนไขนั้น</p> <p>สำหรับเงื่อนไข เมื่อ ? วันที่แล้ว และใน ? วันถัดไป ตัวแปร ? จะถูกแทนด้วยจำนวนวันที่เลือกในฟิลด์ค่าฟิลเตอร์</p>

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์อร์ที่มี
ช่องทำเครื่องหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีการทำเครื่องหมาย</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่มีการทำเครื่องหมาย</li> </ul>
รายการสำหรับเลือก	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> มีค่าทั้งหมด</li> <li><input type="checkbox"/> มีค่าน้อยหนึ่งค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่มีค่า</li> <li><input type="checkbox"/> เท่ากับ</li> <li><input type="checkbox"/> เท่ากับใดๆ ก็ได้*</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นฟิลด์</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เป็นฟิลด์</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เท่ากับ</li> <li><input type="checkbox"/> ระหว่าง *</li> <li><input type="checkbox"/> มากกว่า *</li> <li><input type="checkbox"/> น้อยกว่า *</li> </ul> <p>สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขที่มีเครื่องหมายดอกจัน (*) ดูส่วนเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์อร์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกในหัวข้อนี้</p>
ข้อความ	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ระหว่าง</li> <li><input type="checkbox"/> มีค่าทั้งหมด</li> <li><input type="checkbox"/> มีค่าน้อยหนึ่งค่า</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่มีค่า</li> <li><input type="checkbox"/> เท่ากับ</li> <li><input type="checkbox"/> มากกว่า</li> <li><input type="checkbox"/> น้อยกว่า</li> <li><input type="checkbox"/> เป็นฟิลด์</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เป็นฟิลด์</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เท่ากับ</li> <li><input type="checkbox"/> ขึ้นต้นด้วย</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่ได้ขึ้นต้นด้วย</li> <li><input type="checkbox"/> เหมือน</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่เหมือน</li> <li><input type="checkbox"/> ไม่อยู่ระหว่าง</li> </ul>
โทรศัพท์	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> ขึ้นต้นด้วย</li> </ul>

ประเภทข้อมูล	เงื่อนไขของฟิลด์ที่มี
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ระหว่าง</li> <li>■ มีค่าทั้งหมด</li> <li>■ มีค่าน้อยหนึ่งค่า</li> <li>■ ไม่มีค่า</li> <li>■ เท่ากับ</li> <li>■ มากกว่า</li> <li>■ น้อยกว่า</li> <li>■ ไม่เท่ากับ</li> </ul>

### เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลด์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือก

สำหรับเงื่อนไข ระหว่าง มากกว่า และน้อยกว่า สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือก Oracle CRM On Demand จะค้นหารหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC) ของคำรายการสำหรับเลือกและไม่ใช่คำรายการสำหรับเลือกเอง เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ฟิลด์ที่คุณระบุ ดังนั้น ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่ LIC ของคำรายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ แม้ว่าคำรายการสำหรับเลือกเองจะไม่ตรงก็ตาม ในทำนองเดียวกัน ผลการค้นหาของคุณจะไม่รวมเรคคอร์ดที่คำรายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ แต่ LIC ของคำรายการสำหรับเลือกไม่ตรงกับเกณฑ์

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้สร้างคำรายการสำหรับเลือกเรียกว่า เบต้า แล้ว LIC ของคำรายการสำหรับเลือกใหม่เหมือนกันกับคำรายการสำหรับเลือกตามค่าฟิลด์ ดังนั้น การค้นหาที่มีฟิลด์ต่อไปนี้จะส่งคืนเรคคอร์ดที่คำรายการสำหรับเลือกเป็นเบต้า:

ระหว่างอัลฟา, แกมมา

อย่างไรก็ตาม หากต่อมาผู้ดูแลระบบของคุณได้เปลี่ยนแปลงคำรายการสำหรับเลือกจาก เบต้า เป็น ไม่ใช่เบต้า แล้ว LIC ของคำรายการสำหรับเลือกจะไม่เปลี่ยนแปลง ดังนั้น หากการค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลด์ตามที่แสดงด้านบน ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่คำรายการสำหรับเลือกเป็น ไม่ใช่เบต้า เนื่องจาก LIC สำหรับคำรายการสำหรับเลือกยังคงเป็น เบต้า อย่างไรก็ตาม ถ้าการค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลด์ต่อไปนี้ ผลการค้นหาของคุณจะไม่รวมเรคคอร์ดที่คำรายการสำหรับเลือกเป็น ไม่ใช่เบต้า เนื่องจาก LIC ของคำรายการสำหรับเลือกไม่ตรงกับเกณฑ์ที่ระบุ:

ระหว่างแกมมา, ซีตา

ในทำนองเดียวกัน หากการค้นหาเวอร์ชันที่แปลของคำรายการสำหรับเลือก ผลการค้นหาของคุณจะรวมเรคคอร์ดทั้งหมดที่ LIC ของคำรายการสำหรับเลือกตรงกับเกณฑ์ที่ระบุ แม้ว่าคำรายการสำหรับเลือกที่แปลจะไม่ตรงกับเกณฑ์

สำหรับเงื่อนไขสำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงื่อนไข ระหว่าง มากกว่า และน้อยกว่า Oracle CRM On Demand จะค้นหาคำรายการสำหรับเลือกเองและไม่ใช่ LIC เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ฟิลด์ที่คุณระบุ

### เงื่อนไขของฟิลด์ เท่ากับใด ๆ ก็ได้

เงื่อนไขของฟิลด์ เท่ากับใด ๆ ก็ได้ จะค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่งของค่าที่ระบุ เงื่อนไขของฟิลด์นี้จะสามารถใช้ได้เฉพาะกับฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่มีไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) พร้อมใช้งานในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดและเพจแก้ไข

เงื่อนไขของฟิลด์นี้จะไม่สามารถใช้ได้กับฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่รายการตรวจสอบวันของค่ามีอยู่ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดและเพจแก้ไข สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกประเภทนี้ ให้ใช้เงื่อนไขของฟิลด์ มีค่าทั้งหมด ในการค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่งของค่าที่ระบุ

นอกจากนี้ เงื่อนไขของฟิลด์ เท่ากับใด ๆ ก็ได้ ยังจะไม่สามารถใช้ได้กับฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาในฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการค้นหาในฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการค้นหาในรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ" ในหน้า 70)

## การใช้เงื่อนไขของฟิลเตอร์

ตารางต่อไปนี้จะแสดงการใช้เครื่องหมายและเงื่อนไขของฟิลเตอร์ต่างๆ:

ใช้เงื่อนไขนี้	กับ	เพื่อให้ได้ค่า	ที่ตรงกับผลลัพธ์เหล่านี้
ระหว่าง	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	คั่นระหว่างค่าสองค่าด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าระหว่าง A และ B (ไม่รวมค่าที่เท่ากับ A และ B)
มีค่าทั้งหมด (เท่ากับ)	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	ค่าเดียวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันทุกประการ แอปพลิเคชันจะไม่ดึงสตริงย่อยของค่าหรือค่าเดียวกันที่มีตัวพิมพ์ใหญ่ต่างกัน (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือตัวพิมพ์เล็ก)
มีค่าน้อยหนึ่งค่า	เฉพาะข้อความเท่านั้น	ค่าเดียวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่มีค่าตรงกันบางส่วน (อนุญาตให้สตริงย่อยตรงกัน) เช่น เมื่อป้อน <i>Brown</i> จะดึงข้อมูลเรคคอร์ดที่มี <i>Browns Trucking, Browning Equipment</i> และ <i>Lester Brown Car Wash</i>  <b>หมายเหตุ:</b> ลักษณะนี้จะใช้กับรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น และไม่ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ใน <b>Oracle CRM On Demand</b> ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าน้อยหนึ่งค่า  นอกจากนี้ การใช้เงื่อนไขนี้จะส่งผลต่อความเร็วในการดึงข้อมูลเรคคอร์ด เนื่องจาก <b>Oracle CRM On Demand</b> จะค้นหาที่ตรงกันบางส่วน
ไม่มีค่า (ไม่เท่ากับ)	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	ค่าเดียวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่ <i>ไม่</i> ตรงกับค่า ซึ่งเป็นค่ากลับกันของ <i>มีค่าทั้งหมด</i>
เท่ากับ	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	ค่าเดียวของแต่ละบรรทัด ในการเพิ่มค่า ให้ใช้ตัวดำเนินการ <b>OR</b> และเพิ่มอีกหนึ่งบรรทัด	แสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันกับค่า
เท่ากับใดๆ ก็ได้	รายการสำหรับเลือก	ค่าเดียวหรือหลายค่าคั่นด้วยคอมมา	แสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันแบบทั้งหมดกับค่าใดค่าหนึ่ง  <b>หมายเหตุ:</b> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับใดๆ ก็ได้ โปรดดูที่ส่วนเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์สำหรับฟิลดร์รายการสำหรับเลือกของหัวข้อนี้
มากกว่า	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	ค่าเดียว	ดึงเรคคอร์ดที่มีค่ามากกว่าค่าที่ป้อน
น้อยกว่า	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	ค่าเดียว	ดึงเรคคอร์ดที่มีค่าน้อยกว่าค่าที่ป้อน
เงื่อนไข			

ใช้เงื่อนไขนี้	กับ	เพื่อให้ได้ค่า	ที่ตรงกับผลลัพธ์เหล่านี้
AND	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	สองเงื่อนไขขึ้นไป	แสดงเรคคอร์ดที่เงื่อนไขที่กำหนดทั้งหมดเป็นจริง เช่น การป้อนวันที่ปิด > 10/01/2003 AND รายได้ > 500000 จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ <i>ทั้งสอง</i>
OR	ข้อความ ตัวเลข หรือวันที่	เงื่อนไขใดๆ	แสดงเรคคอร์ดที่มีเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเป็นจริง ตัวอย่างเช่น การป้อน Industry = Energy OR Billing State=CA จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์เหล่านี้ <i>อย่างน้อย</i> ใดอย่างหนึ่ง

## เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์

เมื่อคุณค้นหาเรคคอร์ด คุณต้องป้อนค่าฟิลเตอร์ ซึ่งขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่คุณเลือก

เมื่อป้อนค่าฟิลเตอร์สำหรับค้นหาแล้ว ให้ปฏิบัติตามคำแนะนำเหล่านี้:

- ใช้คอมมาในการแยกแต่ละค่าในรายการค่ากับเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้:
  - มีค่าทั้งหมด
  - มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
  - ไม่มีค่า
  - เท่ากับใดๆ ก็ได้
- อย่าใช้คอมมาภายในค่ากับเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้:
  - มีค่าทั้งหมด
  - มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า
  - ไม่มีค่า
  - เท่ากับใดๆ ก็ได้

คอมมาถือเป็นตัวคั่นในรายการค่า จึงไม่สามารถใช้ภายในค่าเหล่านั้นเองได้ หากค่าฟิลเตอร์มีคอมมา ให้ใช้เงื่อนไขอื่นๆ รวมกันเพื่อสร้างฟิลเตอร์ที่คุณต้องการ

- สำหรับค่าตัวเลข อย่าใช้คอมมาในการระบุค่าเป็นจำนวนพัน
- คุณสามารถใช้บางส่วนของค่าที่มีเงื่อนไขว่าต้องมีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่าได้ แต่การใช้ค่าบางส่วนที่มีเงื่อนไขอื่นๆ จะไม่ถึงเรคคอร์ดที่คุณต้องการ  
**หมายเหตุ:** ลักษณะนี้จะใช้กับรายการที่ฟิลเตอร์ที่ใช้เงื่อนไข มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า และจะไม่ใช้กับพื้นที่อื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand
- สำหรับวันที่ ให้ป้อนวันที่ในรูปแบบที่บริษัทของคุณใช้ แต่ให้ใช้เลขสี่หลักสำหรับปีด้วย เช่น 2003
- สำหรับสกุลเงิน ให้ละเครื่องหมายคอมมาและสัญลักษณ์ไว้ เช่น ดอลลาร์ (\$)

## การใช้ไวด์การ์ดกับค่าฟิลเตอร์

คุณสามารถใช้อักขระไวด์การ์ด (\* และ ?) ในการค้นหาฟิลด์ข้อความและโทรศัพท์ที่เฉพาะเมื่อเงื่อนไขฟิลเตอร์คือ ขึ้นต้นด้วย

**คำเตือน:** การใช้เครื่องหมายดอกจัน (\*) อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหากใช้กับข้อมูลขนาดใหญ่

คุณสามารถใช้ไวด์การ์ดกับประเภทการค้นหาต่อไปนี้:

- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในการค้นหาขั้นสูง
- ส่วนเกณฑ์การค้นหาในเพจจัดทำรายการ และแก้ไขรายการ
- การค้นหาตามลำดับอักษรในเพจรายการ
- การค้นหาด่วนในเพจรายการ
- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ

สำหรับฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์ทั้งหมดในรหัสพื้นที่หนึ่ง ในการค้นหา ให้คลิกที่ไอคอนโทรศัพท์ และในป๊อปอัพหมายเลขโทรศัพท์ ป้อนรหัสพื้นที่ จากนั้นป้อนไวด์การ์ดดอกจัน (\*) ในฟิลด์หมายเลขท้องถิ่น

## เกี่ยวกับการค้นหาหลายรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ

คุณสามารถค้นหาและสืบค้นค่าทั้งหมดของฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ เป็นรายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถเลือกค่าได้หลายค่าเมื่อป้อนข้อมูลเรคคอร์ด

ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการได้รับการสนับสนุนเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหาเป้าหมายและในเกณฑ์ของฟิลด์การค้นหาเป้าหมาย

รายการต่อไปนี้แสดงค่าของรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการซึ่งปรากฏในเกณฑ์ของฟิลด์และเงื่อนไขของฟิลด์ที่กำหนดว่าเรคคอร์ดใดจะถูกค้นพบในการค้นหา:

- **มีค่าทั้งหมด** เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าของฟิลด์ที่ระบุทั้งหมดตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- **มีอย่างน้อยหนึ่งค่า** เรคคอร์ดจะถูกพบหากค่าใดค่าหนึ่งของฟิลด์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา
- **ไม่มีค่า** เรคคอร์ดจะถูกพบหากไม่มีค่าใดของฟิลด์ที่ระบุตรงกับค่ารายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการของเรคคอร์ดที่ค้นหา

## เกี่ยวกับการค้นหาหลัก

คุณสามารถดำเนินการค้นหาได้สองประเภทใน Oracle CRM On Demand การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทการค้นหาที่จะใช้เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัท

การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย"](#) ในหน้า 62)

คุณสามารถใช้การค้นหาหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- **ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 72)
- **วินโดว์การค้นหา** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78)
- **เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมายสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 74)

**หมายเหตุ:** การค้นหาโดยใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาหลักเป็นค่าดีฟอลต์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

**70** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทเลือกการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณ คุณจะมองเห็นฟิลต์ค้นหาเพียงหนึ่งฟิลต์ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการและในวินโดว์การค้นหา การค้นหาคำหลักจะค้นหาบางฟิลต์เพื่อหาสิ่งที่ตรงกับข้อความที่คุณป้อนในฟิลต์ค้นหา การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่พบสตรงข้อความตรงตามที่คุณป้อนในฟิลต์ที่ค้นหาใดๆ ซึ่งเทียบเท่ากับการใช้เงื่อนไข OR ในฟิลต์คำติพอลล์ ตัวอย่างเช่น ในการค้นหาคำหลักของเรคคอร์ดคำขอบริการ ระบบจะค้นหาฟิลต์หมายเลขบริการและฟิลต์ชื่อเรื่อง หากคุณป้อนค่า 1234 ในฟิลต์ค้นหาของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดที่แสดงมีรายการดังนี้:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีค่า 1234 รวมอยู่ด้วยในฟิลต์เลขที่บริการ เช่น เลขที่คำขอบริการ 12345 และ 01234
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่มีข้อความ 1234 รวมอยู่ด้วยในฟิลต์หัวข้อเรื่อง เช่น ลูกคำรายงานปัญหาที่มีกับผลิตภัณฑ์หมายเลข 1234

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทไม่รองรับการค้นหาคำหลัก

สำหรับรายการประเภทเรคคอร์ดที่รองรับการค้นหาคำหลักและสำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับฟิลต์ที่ถูกค้นหาสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดในการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ [ฟิลต์ค้นหาคำติพอลล์สำหรับการค้นหาคำหลัก](#) (ในหน้า 71)

## ฟิลต์ค้นหาคำติพอลล์สำหรับการค้นหาคำหลัก

คุณสามารถใช้การค้นหาคำหลักในหลายๆ ตำแหน่งใน Oracle CRM On Demand ดังนี้:

- ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 72)
- วินโดว์การค้นหา ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกไว้สำหรับบริษัทของคุณ การค้นหาคำหลักหรือการค้นหาเป้าหมายจะใช้ในวินโดว์การค้นหาที่คุณค้นหาเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78)
- เพจการค้นหาขั้นสูงใน Oracle CRM On Demand ในเพจการค้นหาขั้นสูง ประเภทการค้นหาจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกดังนี้:
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท การค้นหาจะเป็นการค้นหาหลัก
  - หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว การค้นหานี้คือการค้นหาเป้าหมาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 74)

**หมายเหตุ:** การค้นหาโดยใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนในเพจรายการมักจะเป็นการค้นหาเป้าหมายเสมอ แม้ว่าจะมีการเลือกการค้นหาคำหลักเป็นคำติพอลล์ประเภทการค้นหาสำหรับบริษัทของคุณก็ตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาคำหลักและการค้นหาเป้าหมาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก](#) (ในหน้า 70) และ [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 62)

ทุกประเภทเรคคอร์ดสนับสนุนการค้นหาเป้าหมาย แต่บางประเภทเรคคอร์ดไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด ตารางแสดงฟิลต์ที่ Oracle CRM On Demand ค้นหาในการค้นหาคำหลัก

สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้	ฟิลต์เหล่านี้จะถูกค้นหา
บริษัท	ชื่อบริษัท ที่ตั้ง
การนัดหมาย	หัวข้อเรื่อง
แคมเปญ	รหัสที่มา ชื่อแคมเปญ
ผู้ติดต่อ	นามสกุล ชื่อ อีเมลล์
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 02	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 03	ชื่อ การค้นหาส่วน 1 การค้นหาส่วน 2
กิจกรรม	ชื่อ ที่ตั้ง

สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้	ฟิลด์เหล่านี้จะถูกค้นหา
ลีด	นามสกุล ชื่อ
โอกาสทางการขาย	ชื่อโอกาสทางการขาย
ผลิตภัณฑ์	ชื่อผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ สถานะ
คำขอบริการ	เลขที่คำขอบริการ หัวเรื่อง
ทางแก้ปัญหา	ID ทางแก้ปัญหา ตำแหน่ง
งาน	หัวเรื่อง
ผู้ใช้	นามสกุล ชื่อ อีเมลล์
<b>มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand High Tech Edition และ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
เงินทุน	ชื่อเงินทุน สถานะ
คำขอเงินทุน	ชื่อคำขอเงินทุน สถานะ
<b>มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b>	
คู่ค้า	ชื่อคู่ค้า ที่ตั้ง
<b>มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition</b>	
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อ สาขา
ยานพาหนะ	เลขกำกับยานพาหนะ
<b>มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b>	
กิจกรรม	ชื่อ ที่ตั้ง
<b>มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition</b>	
ครัวเรือน	ชื่อครัวเรือน
พอร์ตโฟลิโอ	เลขที่บริษัท

## การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

คุณสามารถใช้ส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการเพื่อค้นหาเรคคอร์ด ก่อนที่จะจัดทำบริษัทใหม่ ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ขอแนะนำให้ตรวจสอบว่ามีเรคคอร์ดอยู่แล้วหรือไม่ ในฟิลด์แรกของส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ คุณสามารถเลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหาได้ คุณสามารถเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเลือกระบุเฉพาะประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งคำศัพท์ของประเภทเรคคอร์ดในส่วนการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ](#) (ในหน้า 724)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณและประเภทของการค้นหาที่บริษัทของคุณใช้จะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหาในส่วนการค้นหาของแถบการดำเนินการ



## เกี่ยวกับการค้นหาประเภทต่าง ๆ

หากคุณค้นหาเรคคอร์ดประเภทเดียว ผลการค้นหาจะแสดงในเพจรายการ จากนั้น คุณก็สามารถทำงานกับรายการของเรคคอร์ดได้

คุณสามารถแก้ไขรายการเพิ่มเติมได้โดยใช้คุณสมบัติการจัดการรายการของ **Oracle CRM On Demand** และคุณสามารถบันทึกผลการค้นหาเป็นการใหม่ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการของเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 99) หากคุณค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมส่วนต่างๆ ของเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่พบในการค้นหา เมื่อคุณค้นหาโดยใช้ฟิลต์ค้นหาข้อความ การค้นหาจะเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน เว้นแต่ **การค้นหานิ่งถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน** ของข้อความจะปรากฏเป็นสีเทาในฟิลต์ข้อความ ข้อมูลนี้จะหายไปเมื่อคุณคลิกที่ฟิลต์

คุณยังสามารถไปที่เพจการค้นหาขั้นสูง ซึ่งช่วยให้คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดหลายประเภทพร้อมกันและค้นหาโดยใช้ฟิลต์วันที่ได้ การค้นหาขั้นสูงมีความสามารถในการฟิลเตอร์ที่กว้างกว่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การใช้การค้นหาขั้นสูง** (ในหน้า 74)

**Oracle CRM On Demand** สนับสนุนการค้นหาสองประเภท: การค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทของการค้นหาที่จะใช้เป็นค่าดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณ โดยเลือกประเภทการค้นหาในเพจโปรไฟล์บริษัทของคุณ โดยทั่วไปแล้ว การค้นหาเป้าหมายจะมีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดีกว่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลัก โปรดดูที่ **เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย** (ในหน้า 62) และ **เกี่ยวกับการค้นหาหลัก** (ในหน้า 70)

**หมายเหตุ:** สำหรับการค้นหาเป้าหมายเท่านั้น เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกอาจปรากฏขึ้นในส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ

คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจำกัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดของสมุดบันทึกของผู้ใช้เท่านั้น (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นผู้ใช้) หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเอง (โดยปกติอ้างอิงถึงเป็นสมุดบันทึก) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก** (ในหน้า 82)

## จะเกิดอะไรขึ้นหากการค้นหาพบผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดียวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาฬิกาไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงผลเพียงหนึ่งเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาของเพจโครงร่างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าโครงร่างแถบการดำเนินการของคุณ โปรดดูที่ **การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ** (ในหน้า 740)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

### การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ

#### 1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบนั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ **เกี่ยวกับการแสดงหรือการซ่อนแถบการดำเนินการ** (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 39)

#### 2 ในแถบการดำเนินการ ที่ฟิลต์แรกของส่วนการค้นหา ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด หรือเลือก ทั้งหมด เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้สำหรับการค้นหา

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเลือกตัวเลือกในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด ประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03 จะถูกรวมอยู่ในการค้นหา แต่ประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเอง 04 และที่สูงกว่าจะไม่รวมอยู่ด้วย การค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ในการค้นหาจะช้ากว่าการค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว

#### 3 ป้อนค่าเพื่อค้นหาทั้งในฟิลต์ข้อความฟิลต์เดียวหรือหลายฟิลต์ได้ ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของคุณ

#### 4 คลิก ดำเนินการ

**คำแนะนำ:** หากข้อความที่ปรากฏแจ้งว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การใช้การค้นหาขั้นสูง** (ในหน้า 74) คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและการสนับสนุน หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและการสนับสนุน โปรดคลิกที่ลิงก์ร่วม การฝึกอบรมและการสนับสนุน ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน **Oracle CRM On Demand**

#### 5 คลิกลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดเปิดอยู่

## การใช้การค้นหาขั้นสูง

คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อ:

- ค้นหาประเภทเรคคอร์ดหนึ่งหรือมากกว่าในครั้งเดียว
- ค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้ฟิลด์ค้นหาวันที่
- ค้นหาการใช้เกณฑ์ของฟิลด์สำหรับแต่ละฟิลด์

ส่วนที่ใช้ได้ในเพจการค้นหาขั้นสูง จะเปลี่ยนแปลงเมื่อคุณเลือกประเภทเรคคอร์ดเดียวหรือเลือกประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทเพื่อการค้นหาของคุณ

### เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียว

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียวคล้ายกับการค้นหาเป้าหมายในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ คุณสามารถค้นหาโดยใช้ฟิลด์หลายฟิลด์ในประเภทเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม การค้นหาขั้นสูงอนุญาตให้คุณทำดังนี้:

- เลือกฟิลด์ใดๆ ที่ปรากฏในบทบาทผู้ใช้ของคุณเป็นฟิลด์ค้นหา
- ป้อนเงื่อนไข คำฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลด์
- ระบุฟิลด์ที่จะแสดงในผลการค้นหา

**หมายเหตุ:** ในการค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียวนั้น คุณไม่ต้องใช้เครื่องหมายเท่ากับ (=) ในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด แต่ให้คุณใช้เงื่อนไข เท่ากับ หรือเงื่อนไข เท่ากับใดๆ ก็ได้ ในการค้นหาข้อมูลที่ตรงกันทั้งหมด

เมื่อคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถค้นหา และฟิลด์ที่คุณสามารถดูในเรคคอร์ดแต่ละประเภทดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิลด์การค้นหาสามารถใช้งานได้ในโครงสร้างการค้นหา ซึ่งได้รับการระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะสามารถระบุเกณฑ์การค้นหาเป็นการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดนั้นได้ การรันการค้นหาขั้นสูงโดยไม่มีเกณฑ์การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดดังกล่าวที่บทบาทผู้ใช้ของคุณและการตั้งค่าการเข้าถึงอนุญาตให้คุณเห็น
- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ไว้ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ขอแนะนำไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในผลการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการติดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น

- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:
  - มีฟิลด์ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
  - ฟิลด์จะแสดงในโครงสร้างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงสร้างเพจใดนามักสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงสร้างแบบใดนามักอย่างน้อยหนึ่งรายการ

**หมายเหตุ:** โครงสร้างแบบไดนามิก เป็นโครงสร้างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

หากคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดเดียว ผลการค้นหาจะแสดงในเพจรายการ จากนั้นคุณสามารถทำงานกับรายการเรคคอร์ดได้

โครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดฟิลด์ที่จะปรากฏในรายการเรคคอร์ดซึ่งแสดงผลตามการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการรายการเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

### เกี่ยวกับการค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

การค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดหลายประเภทเป็นการค้นหาหลัก คุณสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดบางประเภทหรือทุกประเทศที่สนับสนุนการค้นหาหลัก

เมื่อคุณใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท เพจผลการค้นหาจะแสดงพร้อมกับส่วนต่างๆ ของแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่พบในการค้นหา

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเลือกตัวเลือกรูปแบบเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการประเภทเรคคอร์ดเพื่อค้นหา เฉพาะประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาหลักมีอยู่ในการค้นหา ในการค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่ไม่สนับสนุนการค้นหาหลัก คุณต้องค้นหาครั้งละหนึ่งประเภทเรคคอร์ด

**74** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของการค้นหาหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก \(ในหน้า 70\)](#)

### จะเกิดอะไรขึ้นหากการค้นหาพบผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดียวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาฬิกาไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาของเพจโครงร่างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรตั้งค่าโครงร่างแถบการดำเนินการของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ \(ในหน้า 740\)](#)

#### ในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดเดียว

**1** หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ \(โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 39\)](#)

**2** ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก ขั้นสูง

**3** ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้ทำดังนี้:

- a** เลือกปุ่มเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้
- b** เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา
- c** ตรวจสอบว่าไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นทั้งหมด

**4** ในส่วนการค้นหา เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังนี้:

- ชุดเรคคอร์ด
- สมุดบันทึก

**หมายเหตุ:** ส่วน ค้นหาใน จะไม่แสดงสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่มีเจ้าของ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ และประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ ตัวเลือก สมุดบันทึก ในส่วน ค้นหาใน จะใช้ได้เมื่อบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกไว้เท่านั้น

**5** ในส่วนการค้นหา หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด จากนั้นเลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้เพื่อระบุชุดเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา:

- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้** ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของเรคคอร์ดที่เข้าร่วมกัน

**หมายเหตุ:** ระบบจะพิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัทและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด

ในบทบาทผู้ใช้ของคุณเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ใช้งานการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท ชุดเรคคอร์ดที่มีการค้นหาเมื่อคุณเลือกตัวเลือก เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้ จะเป็นชุดเรคคอร์ดเดียวกับชุดเรคคอร์ดที่มีการค้นหาเมื่อคุณเลือกตัวเลือก เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่ ยกเว้นว่าได้มีการเลือกการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ**

- **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่** ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น ซึ่งมีคุณสมบัติหนึ่งในรายการต่อไปนี้:

- คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
- เรคคอร์ดที่คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ ครีวเรือน โอกาสทางการขาย และพอร์ตโฟลิโอ

- **เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชา** ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณหรือผู้ได้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของ ระบบจะไม่พิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัทเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้
- **เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมของฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชาอยู่** ประกอบด้วยเรคคอร์ดในทีมที่คุณหรือผู้ได้บังคับบัญชาของคุณอยู่ หากใช้งานการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัท ระบบจะไม่พิจารณาตัวเลือก ใช้งานการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการในโปรไฟล์บริษัทเมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้
- **สมุดบันทึกที่ฟอลต์ของฉัน** การตั้งค่าฟอลต์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ตั้งที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

**6** ในส่วนการค้นหา หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก แล้วเลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 82)

**7** ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล เลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากจำเป็น หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ จะทำให้ฟิลดบางฟิลดกลายเป็นการค้นหาที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลดเหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา

**8** ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

**a** เลือกฟิลดจากรายการฟิลด

ฟิลดจะถูกป้อนปูเลทลงหน้าด้วยฟิลดค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ฟิลดบางฟิลดจะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะที่เรียงลำดับรายการ

ฟิลดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลดค้นหา

หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟิลดที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง คุณสามารถดำเนินการฟิลเตอร์กับฟิลดได้สูงสุด 10 ฟิลด

**หมายเหตุ:** ฟิลดที่แสดงเป็นข้อความสีม่วงในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหาจะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ โดยไม่พิจารณาถึงการตั้งค่าที่ช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลดเหล่านี้ไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาที่รวดเร็ว

**b** ป้อนเงื่อนไข คำฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟิลเตอร์ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์](#) (ในหน้า 64)

**คำเตือน:** เมื่อทำการป้อนคำฟิลเตอร์ ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่อธิบายไว้ใน [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับคำของฟิลเตอร์" ในหน้า 69) มิฉะนั้น คุณอาจจะไม่พบเรคคอร์ดที่ถูกต้อง

**ตัวอย่าง**

**บริษัท:** หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัทในแคนาดาที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า \$100,000,000.00 ให้ป้อนข้อมูลในฟอร์มดังนี้:

ฟิลด	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ต่อปี	มากกว่า	100000000	AND
ประเทศ	เท่ากับ	แคนาดา	

**ลีด:** หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของลีดที่มีรายได้ที่คาดว่าจะได้รับมากกว่า \$100,000.00 และได้รับการจัดระดับ A หรือ B ให้กรอกฟอร์มดังนี้:

ฟิลด	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ที่มีแนวโน้ม	มากกว่า	100000	AND
การจัดอันดับ	น้อยกว่า	C	

**9** ในส่วนแสดงคอลัมน์ ให้เลือกฟิลดที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา โดยการย้ายฟิลดจากรายการฟิลดที่มีอยู่ไปยังรายการฟิลดที่เลือก ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของฟิลดที่เลือก

**คำแนะนำ:** หลังจากที่ย้ายการเรคคอร์ดถูกส่งกลับมา คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการได้อย่างรวดเร็วโดยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

## 10 ในส่วนการเรียงลำดับ ในรายการตอบคาวน์ เรียงตาม ให้เลือกฟิลด์เรียงลำดับที่ฟอลต์ และคลิก ขึ้น หรือ ลง เพื่อเลือกการเรียงลำดับ

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์เรียงลำดับ หากคุณเลือกฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเช่นเดียวกับฟิลด์เรียงลำดับตามค่าที่ฟอลต์ การค้นหาของคุณอาจช้าลง

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเลือกฟิลด์ประเภทของทำเครื่องหมายเป็นฟิลด์เรียงลำดับในขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากจัดทำรายการแล้ว คุณสามารถคลิกส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับฟิลด์ตามค่าในช่องทำเครื่องหมายได้

## 11 คลิก ดำเนินการ

เรคคอร์ดที่ได้รับการส่งคืนโดยการค้นหาขั้นสูงในประเภทเรคคอร์ดเดียวจะแสดงอยู่ในเพจรายการ หากมีเรคคอร์ดจำนวนมากเกินไปในรายการนี้ คุณสามารถฟิลเตอร์หรือแก้ไขรายการในเพจรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฟิลเตอร์และการแก้ไขรายการในเพจรายการ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การฟิลเตอร์รายการ (ในหน้า 108)
- การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ (ในหน้า 109)

### ในการดำเนินการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท

#### 1 หากแถบการดำเนินการซ่อนอยู่ ให้แสดงแถบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ" (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ" ในหน้า 39)

#### 2 ในแถบการดำเนินการในส่วนการค้นหา ให้คลิก ขึ้นสูง

#### 3 ในเพจการค้นหาขั้นสูง ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการดังนี้:

- เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดเพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดที่สนับสนุนการค้นหาหลัก การสืบค้นนี้จะช้ากว่า
- เลือกตัวเลือกประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ แล้วเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา

#### 4 ในฟิลด์คำหลัก ให้ป้อนคำที่คุณต้องการค้นหาหรือเว้นว่างฟิลด์คำหลักเพื่อค้นหาตามวันที่ที่กำหนดไว้เท่านั้น

**หมายเหตุ:** ในฟิลด์ คำหลัก ไม่จำเป็นต้องใช้เครื่องหมายไวด์การ์ด (\*) สำหรับบางส่วนของคำ เนื่องจากเครื่องหมายไวด์การ์ดจะถูกเพิ่มอัตโนมัติที่หน้าและหลังการป้อนข้อมูลของผู้ใช้ ไม่สามารถใช้เครื่องหมายเท่ากับ (=) เพื่อค้นหาค่าที่ตรงกันทั้งหมด

#### 5 หากจำเป็น ให้ป้อนช่วงวันที่ (ใช้ตัวเลข 4 หลักสำหรับปี เช่น 2010):

- สำหรับการนัดหมาย วันที่จะใช้กับเวลาที่เริ่มต้น (วันที่)
- สำหรับงาน วันที่จะใช้กับวันที่ครบกำหนด
- สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่จะใช้กับวันที่ปิด
- สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ทั้งหมด วันที่จะใช้กับวันที่จัดทำ

## 6 คลิก ดำเนินการ

ผลลัพธ์จะปรากฏสำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภท

**คำแนะนำ:** หากข้อความระบุว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา ให้แก้ไขเกณฑ์การค้นหาของคุณต่อไปและลองอีกครั้ง คุณยังสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับการค้นหาและรายการให้เหมาะสมได้บนเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ หากต้องการเข้าเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ คลิกที่ลิงค์ร่วมการฝึกอบรมและบริการ ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

## การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ

### การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ

- 1 คลิกแท็บของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา
- 2 ในโฮมเพจเรคคอร์ด เลือกรายการที่ฟิลเตอร์ที่อาจจะรวมเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา  
คุณยังสามารถไปที่รายการที่ต้องการจากส่วนรายการที่ใช้บ่อยในแถบการดำเนินการ หากรายการมีอยู่ที่นั่น
- 3 ในเพจรายการ คุณสามารถทำดังนี้:
  - ใช้การค้นหาตามลำดับอักษรเพื่อค้นหาเรคคอร์ด  
**หมายเหตุ:** หากภาษาของผู้ใช้ของคุณคือ เกาหลี ญี่ปุ่น จีนแผ่นดินใหญ่ หรือจีนดั้งเดิม การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรจะใช้ไม่ได้
  - ใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อค้นหาเรคคอร์ด
  - คลิกที่ไอคอนการนำวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาตามลำดับอักษรและฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน โปรดดูที่ [การฟิลเตอร์รายการ](#) (ในหน้า 108)
- 4 คลิกลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการทำงาน  
เพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้นเปิดอยู่

## การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

หากคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณกำลังทำงานอยู่ คุณสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยคลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ถัดจากฟิลด์ นอกจากนี้คุณยังสามารถเปิดวินโดว์การค้นหาโดยการคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบางส่วนของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณทำงานอยู่ และหากมีการใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท วินโดว์การค้นหาจะเปิดโดยอัตโนมัติในบางกรณี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท โปรดดูที่ [เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ](#) (ในหน้า 81)

ลักษณะที่ปรากฏและลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้:

- **ประเภทของการค้นหาที่ใช้งานสำหรับบริษัทของคุณ** ขึ้นอยู่กับประเภทการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกให้กับบริษัทของคุณ ซึ่งเป็นได้ทั้งการค้นหาเป้าหมายหรือการค้นหาคำหลัก วินโดว์การค้นหาจะได้รับผลดังนี้:
  - หากมีการใช้การค้นหาคำหลัก ฟิลด์ข้อความเดียวจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหาและกด Enter หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด  
**หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทไม่สนับสนุนการค้นหาคำหลัก สำหรับประเภทเรคคอร์ดดังกล่าว หากการค้นหาคำหลักเป็นประเภทการค้นหาที่พอลล์สำหรับบริษัท คุณสามารถดำเนินการค้นหาเป้าหมายได้ในวินโดว์การค้นหา
  - หากมีการใช้การค้นหาเป้าหมาย ฟิลด์ค้นหาแบบฟิลเตอร์ด่วนจะแสดงในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถป้อนเกณฑ์การค้นหา และกด Enter หรือคลิก ดำเนินการ เพื่อแก้ไขรายการของเรคคอร์ด และลิงค์ขึ้นสูงจะแสดงขึ้นด้วย ลิงค์นี้จะเหมือนกับ [การใช้การค้นหาขึ้นสูง](#) (ในหน้า 74) หากบริษัทของคุณใช้สมุดบันทึก เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงขึ้นเช่นกัน เครื่องมือสมุดบันทึกให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในผู้ใช้หรือสมุดบันทึกเฉพาะ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 82)

การค้นหาเป้าหมายเป็นประเภทการค้นหาที่แนะนำ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาคำหลัก โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 62) และ [เกี่ยวกับการค้นหาคำหลัก](#) (ในหน้า 70)

- **ประเภทของการเชื่อมโยงในวินโดว์การค้นหา** วินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์การเชื่อมโยงแบบรายการเดียวที่คุณสามารถเลือกหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ หรือเป็นวินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการ ซึ่งคุณสามารถเลือกหลายๆ เรคคอร์ดเพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับงานด้วยวิธีการต่อไปนี้:
  - ในเพจรายละเอียดงาน หากคุณต้องการเพิ่มผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น คุณคลิกที่ไอคอนการค้นหาในฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก ในกรณีนี้ วินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อคนเดียวให้เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับงานนั้น
  - คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงานในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดงานได้ ในกรณีนี้ ให้คุณคลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ วินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อหลายๆ คนได้
  - หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ผู้ติดต่อลงในเพจรายละเอียดงาน คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายคนกับงานได้โดยการคลิกไอคอนค้นหาในฟิลด์นั้น วินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายรายการจะเปิดขึ้น และคุณสามารถเลือกผู้ติดต่อหลายๆ คนได้
- ผู้ติดต่อที่คุณเลือกจะแสดงในฟิลด์ผู้ติดต่อและยังแสดงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดงานอีกด้วย
- **โครงสร้างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด** ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณใช้วินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดของบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลักษณะของวินโดว์การค้นหาจะขึ้นอยู่กับโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบริษัท สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ
- **การตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาบนโปรไฟล์บริษัท** การตั้งค่านี้จะกำหนดว่าคุณจะสามารถจำกัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาให้อยู่ภายในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้หรือไม่ การตั้งค่านี้จะมีค่า ใช้งาน ตามค่าที่พอลด์ ซึ่งทำให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจำกัดการค้นหาของหัวข้อนี้

## คุณสมบัติของวินโดว์การค้นหาที่ควบคุมโดยโครงสร้างการค้นหา

โครงสร้างการค้นหาที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่า และระบุให้กับบทบาทผู้ใช้จะกำหนดลักษณะของวินโดว์การค้นหา ดังนี้:

- **ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วน** หากมีการใช้งานการค้นหาเป้าหมายสำหรับบริษัทของคุณ โครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดวิธีที่คุณสามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนในวินโดว์การค้นหา ดังนี้:
  - หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลด์ค้นหาให้ใช้ได้ โครงสร้างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนได้
  - โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์ใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณทำให้สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาในโครงสร้างการค้นหา อย่างไรก็ตาม หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่แสดงในวินโดว์การค้นหาไม่มีฟิลด์ที่ไม่ได้เป็นฟิลด์ค้นหาที่กำหนดไว้ในโครงสร้างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณกำลังค้นหาเรคคอร์ดของบริษัท และการตั้งค่าของบริษัทของคุณให้คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณให้อยู่ภายในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้ คุณอาจตัดสินใจค้นหารายการบริษัทที่ถูกจำกัดทั้งหมดในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ค้นหารายการบริษัทถูกจำกัดทั้งหมดเป็นฟิลด์ประเภทบริษัท หากฟิลด์ประเภทบริษัทไม่สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับบทบาทของคุณ คุณจะไม่สามารถฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจำกัดการค้นหาของหัวข้อนี้
- หากการตั้งค่าในขั้นตอนที่ 2 ของวิซาร์ดโครงสร้างการค้นหาผลิตภัณฑ์มีการเลือกตั้งค่าวินโดว์การค้นหาด้วยฝ่ายให้เป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ ฟิลด์ฝ่ายจะกลายเป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ในวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์ และหากผู้ใช้มีฝ่ายหลัก ฟิลด์นี้จะป้อนเป็นฝ่ายหลักของผู้ใช้ หากผู้ใช้ไม่มีฝ่ายหลัก ให้ผู้ใช้เลือกฝ่ายจากวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์เพื่อค้นหาผลิตภัณฑ์ในฝ่ายที่ระบุ หากผู้ใช้ไม่ได้เลือกฝ่ายและคลิก ดำเนินการ เพื่อให้การค้นหาเสร็จสิ้น Oracle CRM On Demand จะแสดงผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในผลการค้นหา
 

หากการตั้งค่าในขั้นตอนที่ 2 ของวิซาร์ดโครงสร้างการค้นหาผลิตภัณฑ์ไม่ได้เลือกตั้งค่าวินโดว์การค้นหาด้วยฝ่ายให้เป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ ชื่อผลิตภัณฑ์จะยังคงเป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ของวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์ที่ Oracle CRM On Demand แสดงจะขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ผู้ดูแลระบบของคุณได้เลือกในขั้นตอนที่ 3 ของวิซาร์ดโครงสร้างการค้นหาผลิตภัณฑ์

ฝ่ายจะไม่แสดงในรายการค้นหาจนกว่าผู้ดูแลระบบของคุณจะเลือกให้เป็นฟิลด์การค้นหาในโครงสร้างการค้นหาผลิตภัณฑ์

ตามค่าดีฟอลต์ จะไม่มีการเลือกตั้งค่าวินโดว์การค้นหาด้วยฝ่ายให้เป็นฟิลด์การค้นหาดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่านี้ โปรดดูที่ การจัดการโครงสร้างการค้นหา
- **รายการเรคคอร์ดที่ป้อนล่วงหน้า** หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเลือกตัวเลือก แสดงผลการค้นหาเมื่อเปิดวินโดว์การค้นหา ในโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด วินโดว์การค้นหาจะถูกป้อนล่วงหน้าด้วยรายการเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้น หากไม่มีการใช้งานตัวเลือกนี้ จะไม่มีเรคคอร์ดแสดงเมื่อเปิดวินโดว์การค้นหา และคุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาเพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

- **รายการที่ขึ้นกับบริษัท** หากการตั้งค่ารายการประเภทเรเคอร์ดีในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัทมีค่าเป็น **ใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะสามารถตั้งค่าโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรเคอร์ดี เพื่อระบุว่าให้รายการที่ขึ้นกับบริษัทปรากฏขึ้นก่อนรายการของระบบและรายการที่กำหนดเองในฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ที่มุมบนซ้ายของวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรเคอร์ดีหรือ *รายการที่ขึ้นกับบริษัท* คือชุดเรเคอร์ดีที่กำหนดล่วงหน้าซึ่งส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะมีเรเคอร์ดีที่คุณต้องการรวมอยู่ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ในวินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ส่วนรายการสำหรับการจัดการค้นหาของหัวข้อนี้
- **คอลัมน์ที่แสดง** ในกรณีส่วนใหญ่ โครงสร้างการค้นหาจะกำหนดว่าฟิลต์บ้างที่แสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรเคอร์ดีในวินโดว์การค้นหา อย่างไรก็ตาม มินิโดว์การค้นหาที่ตั้งค่าล่วงหน้าบางส่วนซึ่งไม่ได้รับผลจากโครงสร้างการค้นหาของคุณ

## รายการสำหรับการจัดการค้นหา

คุณสามารถจัดการค้นหาในวินโดว์การค้นหาให้อยู่ในรายการเรเคอร์ดีที่กำหนดล่วงหน้าได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าของบริษัทของคุณ นอกจากนี้คุณอาจจัดการค้นหาของคุณให้อยู่ภายใต้รายการที่ขึ้นกับบริษัท ซึ่งจะขึ้นอยู่กับบริษัทของเรเคอร์ดีที่คุณกำลังค้นหา

ความสามารถในการจัดการค้นหาให้อยู่ภายใต้รายการเรเคอร์ดีนั้นสามารถกำหนดได้ด้วยวิธีการตั้งค่ารายการประเภทเรเคอร์ดีในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัท หากการตั้งค่ารายการประเภทเรเคอร์ดีในวินโดว์การค้นหาเป็น **ใช้งาน** ในโปรไฟล์บริษัท ชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าที่คุณใช้เพื่อจัดการค้นหาของคุณจะใช้งานได้ฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ในวินโดว์การค้นหาทั้งหมดสำหรับประเภทเรเคอร์ดีระดับบนสุด ซึ่ง *ประเภทเรเคอร์ดี* หมายถึงชื่อของประเภทเรเคอร์ดีที่คุณกำลังค้นหา ชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในฟิลต์รายการ *ประเภทรายการ* ที่คุณสามารถใช้ได้อาจมีรายการมาตรฐานและรายการที่กำหนดเองรวมอยู่ และยังสามารถรวมถึงรายการที่ขึ้นกับบริษัทที่มีอีกด้วย

ตามค่าฟอลต์ รายการมาตรฐานและรายการที่กำหนดเองทั้งหมดที่มีในเพจรายการและในไอเท็มสำหรับประเภทเรเคอร์ดีระดับบนสุดนั้นจะมีอยู่ในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรเคอร์ดีนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะสามารถใช้รายการใดได้ และคุณยังสามารถเลือกได้อีกด้วยว่าจะให้รายการที่มีอยู่รายการใดปรากฏอยู่ในชุดรายการของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรเคอร์ดี** (ในหน้า 113)

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการแรกในชุดรายการในฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* จะเปิดใช้งานตามค่าฟอลต์ หากมีรายการที่ขึ้นกับบริษัทบางรายการในวินโดว์การค้นหา และโครงสร้างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ระบุให้รายการที่ขึ้นกับบริษัทปรากฏที่ด้านบนของชุดรายการในฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการที่ขึ้นกับบริษัทรายการแรกที่มีจะเปิดใช้งานตามค่าฟอลต์ หากไม่มีฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* ในวินโดว์การค้นหา ระบบจะดำเนินการค้นหาเริ่มต้นสำหรับเรเคอร์ดีของประเภทเรเคอร์ดีที่ระบุในวินโดว์การค้นหาทั้งหมดที่มีประเภทเรเคอร์ดีที่คุณสามารถใช้งานได้

รายการที่ใช้งานในวินโดว์การค้นหาจะกำหนดฟิลเตอร์สำหรับชุดเรเคอร์ดีที่มีการค้นหาในวินโดว์การค้นหา แม้ว่าเรเคอร์ดีดังกล่าวจะไม่ได้แสดงอยู่ในวินโดว์การค้นหาก็ตาม ฟิลเตอร์เพิ่มเติมอื่นๆ ที่คุณใช้ในวินโดว์การค้นหาจะนำมาใช้กับชุดเรเคอร์ดีในรายการที่เลือก ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณได้ตั้งค่าไว้ดังต่อไปนี้:

- การตั้งค่ารายการประเภทเรเคอร์ดีในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัทมีค่า **ใช้งาน** เพื่อให้มีชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา
- คุณมีรายการที่กำหนดเองที่ชื่อ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* ซึ่งแสดงผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีค่าในฟิลต์รัฐเป็น *แคลิฟอร์เนีย*
- รายการ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* เป็นรายการแรกในชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรเคอร์ดี
- ในโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรเคอร์ดีผู้ติดต่อสำหรับบทบาทของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุว่าไม่มีการป้อนภูมิลักษณ์การค้นหาเมื่อเปิดวินโดว์ค้นหา และจะไม่แสดงรายการที่ขึ้นกับบริษัทที่ด้านบนของชุดรายการ

ในกรณีนี้ เมื่อคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรเคอร์ดีผู้ติดต่อ รายการ *ผู้ติดต่อทั้งหมดของฉันในแคลิฟอร์เนีย* จะเปิดใช้งาน แม้ว่าเรเคอร์ดีดังกล่าวจะไม่ได้แสดงอยู่ในวินโดว์การค้นหาก็ตาม หากคุณป้อน **เจน** ในฟิลต์ฟิลเตอร์ชื่อ และคลิก ดำเนินการ ผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีค่าในฟิลต์รัฐเป็น *แคลิฟอร์เนีย* และมีค่าในฟิลต์ชื่อเป็น **เจน** จะแสดงขึ้นมาในวินโดว์การค้นหา หากคุณตัดสินใจที่จะค้นหารายการเรเคอร์ดีอื่นสำหรับผู้ติดต่อที่มีชื่อว่า **เจน** คุณก็สามารถเลือกรายการนั้นในฟิลต์รายการประเภทเรเคอร์ดี แล้วคลิก ดำเนินการ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเปิดวินโดว์การค้นหาเพื่อค้นหาผู้ติดต่อที่จะเชื่อมโยงกับเรเคอร์ดีในประเภทเรเคอร์ดีอื่น รายชื่อผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงจะสามารถใช้ได้ฟิลต์รายการ *ประเภทเรเคอร์ดี* คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงเพื่อเชื่อมโยงผู้ติดต่อนั้นกับเรเคอร์ดีหลักได้

## เกี่ยวกับรายการที่ขึ้นกับบริษัท

ต่อไปนี้คือรายการที่ขึ้นกับบริษัทบางรายการที่คุณสามารถใช้ได้ในวินโดว์การค้นหา:

- ในเพจการแก้ไขงาน หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลต์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลต์ผู้ติดต่อหลัก รายการต่อไปนี้จะสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริษัทได้:
  - ผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลัก รายการนี้ประกอบด้วยผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีบริษัทที่เลือกเป็นบริษัทหลัก

**หมายเหตุ:** ในริลีสก่อนหน้าริลีส 25 รายการ *ผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลัก* มีชื่อเรียกว่า *ผู้ติดต่อสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง*



- รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง รายการนี้ประกอบด้วยผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัทที่เลือก โดยไม่คำนึงว่าบริษัทที่เลือกเป็นบริษัทหลักของผู้ติดต่อหรือไม่  
**หมายเหตุ:** รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องจะใช้ได้ในวินโดว์การค้นหาทั้งหมดที่สามารถใช้รายการผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลักได้ ยกเว้นที่เป็นวินโดว์การค้นหาแบบเชื่อมโยงหลายการ หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบเชื่อมโยงหลายการ รายการผู้ติดต่อที่มีบริษัทที่เกี่ยวข้องเป็นรายการหลักจะสามารถใช้ได้ แต่รายการผู้ติดต่อทั้งหมดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถใช้ได้
- ในเพจการแก้ไขงาน หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์คำขอบริการ รายการคำขอบริการสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริษัทได้
- ในเพจการแก้ไขคำขอบริการ หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์ผู้ติดต่อและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับรายชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริษัทได้
- ในเพจการแก้ไขลีด หากคุณเลือกค่าที่ถูกต้องในฟิลด์บริษัทและคุณเปิดวินโดว์การค้นหาสำหรับฟิลด์บัญชีการเงิน รายการบัญชีการเงินสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้องอาจสามารถใช้เป็นรายการที่ขึ้นกับบริษัทได้

## การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาและเลือกเรคคอร์ด

### การค้นหาและการเลือกเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา

1. ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการด้วยวิธีการใด ๆ หรือวิธีทั้งหมดต่อไปนี้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัติการค้นหา:
  - ในวินโดว์การค้นหา ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ให้เลือกรายการที่กำหนดล่วงหน้าเพื่อจำกัดการค้นหาเฉพาะเรคคอร์ดในรายการนั้น แล้วคลิก ดำเนินการ
  - ใช้ฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนเพื่อฟิลเตอร์รายการ  
**หมายเหตุ:** ในแต่ละครั้งที่คุณใช้ฟิลเตอร์กับรายการเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา เฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการในปัจจุบันเท่านั้นที่จะถูกค้นหา ดังนั้น หากคุณใช้ฟิลเตอร์ที่สองกับรายการที่คุณฟิลเตอร์แล้ว เฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงโดยฟิลเตอร์แรกเท่านั้นที่จะถูกค้นหาเมื่อคุณใช้ฟิลเตอร์ที่สอง หากต้องการล้างฟิลเตอร์ทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ล้าง เมื่อคุณคลิก ล้าง ฟิลเตอร์ทั้งหมดที่คุณใช้กับรายการที่คุณเลือกแต่จะถูกลบออกจากรายการ และฟิลด์ฟิลเตอร์ด่วนจะถูกรีเซ็ตให้เป็นว่างเปล่า จากนั้นคุณจึงจะสามารถใช้ฟิลเตอร์ใหม่กับรายการได้ เท่าที่จำเป็น
  - หากใช้งานการค้นหาเป้าหมาย คลิกลิ้งค์ **ขั้นสูง** เพื่อฟิลเตอร์รายการ ซึ่งจะเหมือนกับ **การใช้การค้นหาขั้นสูง** (ในหน้า 74)
  - คลิกที่ไอคอนการนำวิถีทางด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ  
**หมายเหตุ:** สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณยังสามารถคลิก **ใหม่** เพื่อจัดทำเรคคอร์ดใหม่ เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มลงในรายการ
2. เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการ ดังนี้:
  - หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหนึ่งรายการ คลิก **เลือก** สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการ
  - หากวินโดว์การค้นหาเป็นวินโดว์แบบการเชื่อมโยงหลายรายการ คลิก **เลือก** สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการ เรคคอร์ดจะถูกย้ายจากรายการเรคคอร์ดที่ใช้ได้ไปยังรายการเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณเลือกเรคคอร์ดที่ต้องการทั้งหมดแล้ว คลิก **ตกลง**  
**หมายเหตุ:** ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก ล้างค่าปัจจุบัน เพื่อลบข้อมูลที่เลือกไว้แล้วและปล่อยฟิลด์ว่างไว้ได้ อย่างไรก็ตาม ปุ่ม ล้างค่าปัจจุบัน ไม่สามารถใช้ได้ หากการเชื่อมโยงแบบสมาร์ตเปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงแบบสมาร์ต โปรดดูที่ **เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ตและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ** (ในหน้า 81)

## เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ตและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ

**การเชื่อมโยงแบบสมาร์ต** ใน Oracle CRM On Demand คือการค้นหาแบบอัตโนมัติที่ช่วยให้คุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ต่างกัน เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย กิจกรรม เป็นต้น เข้าด้วยกันได้ง่ายขึ้น ฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ตนี้มีการควบคุมจากช่องทางทำเครื่องหมาย ใช้งานการแก้ปัญหาอัตโนมัติ ในโครงร่างการค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโครงร่างการค้นหา

เมื่อเปิดใช้งานการเชื่อมโยงแบบสมาร์ท คุณจะสามารถพิมพ์บางส่วนหรือทั้งหมดของชื่อเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเชื่อมโยงเข้ากับเรคคอร์ดหลักในฟิลต์ที่เหมาะสม จากนั้นอนุญาตให้ Oracle CRM On Demand ทำการแก้ปัญหาการเชื่อมโยงโดยอัตโนมัติได้ เมื่อคุณพยายามบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ Oracle CRM On Demand จะค้นหาชื่อที่ตรงกันสำหรับชื่อที่คุณป้อน หาก Oracle CRM On Demand พบผลลัพธ์ที่ตรงกันพอดี ระบบจะใช้เรคคอร์ดที่ตรงกันนั้น และการเปลี่ยนแปลงของคุณจะได้รับการบันทึก หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบผลลัพธ์ที่ตรงกันหรือพบผลลัพธ์ที่ใกล้เคียงหลายรายการ คุณจะเห็นวินโดว์การค้นหา ที่คุณสามารถดำเนินการค้นหาเพิ่มเติม แล้วเลือกเรคคอร์ดที่เหมาะสมได้

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณต้องการเชื่อมโยงบริษัทเข้ากับงาน คุณสามารถพิมพ์ชื่อบริษัทลงในฟิลต์ชื่อของบริษัทในเพจรายละเอียดงาน เมื่อคุณพยายามที่จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ Oracle CRM On Demand จะค้นหาบริษัทที่ตรงกัน หาก Oracle CRM On Demand พบบริษัทที่ตรงกันพอดี ระบบจะใช้บริษัทนั้น หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบบริษัทที่ตรงกันหรือพบบริษัทที่ใกล้เคียงกันหลายรายการ วินโดว์การค้นหาจะเปิดขึ้นมา คุณสามารถดำเนินการค้นหาเพิ่มเติมแล้วเลือกบริษัทที่เหมาะสมได้ในวินโดว์การค้นหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้วินโดว์การค้นหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78)

หากไม่ได้เปิดใช้การเชื่อมโยงแบบสมาร์ท หรือคุณไม่ทราบชื่อเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณต้องคลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลต์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหาในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่

**หมายเหตุ:** การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะใช้งานได้หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบรายการเดียวใช้งานได้ หากวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้งานไม่ได้ การเชื่อมโยงแบบสมาร์ทจะไม่สามารถใช้ได้ ยังไม่สามารถเชื่อมโยงฟิลต์แบบสมาร์ทได้ภายในฟิลต์ที่ต่อกัน

## การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ช่วยให้คุณสามารถค้นหาของเฉพาะสมุดบันทึกผู้ใช้หรือเฉพาะสมุดบันทึกที่กำหนด ในบริบทของเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สมุดบันทึกที่กำหนดจะเรียกเป็นสมุดบันทึก

### เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกแสดงอยู่ที่ใด

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกแสดงอยู่ใน:

- ส่วนการค้นหาในแถบการดำเนินการ
- วินโดว์การค้นหา
- ส่วนค้นหาใน อยู่ในการค้นหาขั้นสูง
- เพจรายการ
- แท็บรายงานและแท็บแผงควบคุม

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขสองประการดังนี้:

- เปิดใช้ตัวเลือก แสดงเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ
- ประเภทเรคคอร์ดนั้นสนับสนุนสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึก โปรดดูที่ [การจัดการสมุดบันทึก](#)

### คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณด้วยเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ช่วยให้คุณสามารถค้นหาตามผู้ใช้เฉพาะและตามสมุดบันทึกเฉพาะ เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก จะแสดงลำดับชั้นของผู้ใช้และของสมุดบันทึก ด้วยการแสดงข้อมูลทั้งหมดที่ลำดับชั้นบนสุด คุณสามารถขยายหรือย่อแต่ละระดับในลำดับชั้นได้ พนักงานส่วนใหญ่จะสามารถดูได้เฉพาะลำดับชั้นของผู้ใช้เท่านั้น เนื่องจากตั้งค่าฟิลด์ไว้ไม่ให้ใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกที่กำหนด

สำหรับรายงานและแผงควบคุม ลำดับชั้นของสมุดบันทึกจะแสดงก็ต่อเมื่อได้เลือกการแสดงผลทั้งหมดในการตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติของโปรไฟล์บริษัท

## ระดับในลำดับชั้นสมุดบันทึก

เมื่อคุณขยายระดับในลำดับชั้นสมุดบันทึก และหากมีสมุดบันทึกมากกว่า 500 รายการที่ระดับของลำดับชั้นนั้น ระบบจะจัดกลุ่มสมุดบันทึกเป็นชุดละ 500 รายการ ป้ายกำกับของชุดสมุดบันทึกจะแสดงชื่อสมุดบันทึกเล่มแรกและชื่อสมุดบันทึกเล่มสุดท้ายในชุด คุณสามารถขยายชุดสมุดบันทึกเพื่อค้นหาสมุดบันทึกที่ต้องการได้ ชุดสมุดบันทึกชุดสุดท้ายอาจมีสมุดบันทึกน้อยกว่า 500 รายการ

## สมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

การตั้งค่าในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่า ตามค่าดีฟอลต์ สมุดบันทึกเล่มใดที่คุณจะเห็นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก โปรดดูที่คำอธิบายของฟิลด์ต่อไปนี้ใน [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716):

- สมุดบันทึกดีฟอลต์
- สมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับการวิเคราะห์
- คงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์

## ข้อควรพิจารณาเมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

เมื่อเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกที่มีสมุดบันทึกย่อย ระบบจะเลือกสมุดบันทึกหลักและสมุดบันทึกย่อยทั้งหมดของสมุดบันทึกหลักนั้น  
**คำเตือน:** เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด ให้รวมสมุดบันทึกย่อยเฉพาะเมื่อจำเป็นจริงๆ เท่านั้น
- ผู้ใช้แต่ละรายมีชุดสมุดบันทึกค่าดีฟอลต์ หากคุณเลือกทั้งหมด สมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคุณและผู้ที่บังคับบัญชาของคุณ (ถ้ามี) จะถูกเลือก
- ภายในลำดับชั้นผู้ใช้ คุณสามารถเลือกผู้ใช้ที่มอบหมายการเข้าถึงของเขาให้กับคุณหรือผู้ใช้ในหน่วยงาน
- หลังจากคุณเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้ และคลิก ตกลง ชื่อสมุดบันทึกหรือชื่อผู้ใช้จะแสดงในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เครื่องหมาย + แสดงว่าการย่อยในลำดับชั้นจะถูกเลือกด้วย
- คุณสามารถใช้ช่องที่เครื่องหมาย รวมรายการย่อย เพื่อควบคุมว่าจะรวมสมุดบันทึกย่อยหรือผู้บังคับบัญชาในลำดับชั้นนั้นๆ ด้วยหรือไม่

**หมายเหตุ:** สมุดบันทึกที่จัดทำโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำเรคคอร์ดคู่ค้าที่ใช้งาน จะปรากฏในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าเท่านั้น

## การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาหลักขั้นสูง

นอกเหนือจากการค้นหาเรคคอร์ดในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการแล้ว หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าส่วนการค้นหาหลักขั้นสูงในแถบการดำเนินการหรือในส่วนหัวร่วม คุณสามารถใช้การค้นหาหลักขั้นสูงเพื่อระบุตำแหน่งของเรคคอร์ดได้ด้วย โดยคุณสามารถใช้การค้นหาหลักขั้นสูงสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- บริษัท
- การนัดหมาย
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย
- งาน

เมื่อคุณป้อนสตริงค้นหา คุณสมบัติการค้นหาหลักขั้นสูงจะพยายามค้นหาสตริงนั้นในฟิลด์หลักหลายฟิลด์ของเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมองเห็นได้ และสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหา ตัวอย่างเช่น หากคุณค้นหาบริษัท การค้นหาหลักขั้นสูงจะค้นหาฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง และเมืองที่เรียกเก็บเพื่อระบุตำแหน่งของบริษัทที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีเรคคอร์ดบริษัทสามรายการ รายการแรกตั้งค่าฟิลด์ที่ตั้งเป็น San Francisco รายการที่สองและที่สามตั้งค่าฟิลด์ที่ตั้งเป็น San Mateo หากคุณป้อน San เป็นสตริงค้นหา การค้นหาหลักขั้นสูงจะแสดงเรคคอร์ดบริษัททั้งสอง อย่างไรก็ตาม หากคุณค้นหา San Mateo การค้นหาจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดบริษัททั้งสองและที่สาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาหลักขั้นสูง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลักขั้นสูง](#) โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการค้นหาหลักขั้นสูง](#)

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือกตัวเลือก ตั้งค่าการค้นหาหลักขั้นสูงด้วยฟิลต์ผลการค้นหาที่เลือก สำหรับโครงการค้นหาที่ได้รับการระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด จะทำให้การค้นหาขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้นแสดงชุดของฟิลต์ผลการค้นหาที่กำหนดไว้ในโครงการค้นหา มิฉะนั้นแล้ว ฟิลต์หลักของประเภทเรคคอร์ดจะได้รับการแสดงในระหว่างการค้นหาขั้นสูง ตัวอย่างเช่น หากผู้ดูแลระบบตั้งค่าเฉพาะฟิลต์ชื่อ นามสกุล และบริษัทไว้ในวิซาร์ดโครงการค้นหาสำหรับผู้ติดต่อ จะทำให้การค้นหาแสดงเฉพาะฟิลต์เหล่านี้เท่านั้นในเพจผลการค้นหาเมื่อคุณค้นหาผู้ติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการขั้นตอนต่อไปให้เสร็จสิ้น ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ตั้งค่าส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ในแถบการดำเนินการ
- ตั้งค่าส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ในส่วนหัวร่วม หากคุณใช้อินเทอร์เฟซสไตล์โมเดิร์น

### ในการใช้การค้นหาหลักขั้นสูงเพื่อค้นหาเรคคอร์ด

**1** นาวีเกตไปที่ส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ในแถบการดำเนินการหรือส่วนหัวร่วม ดังนี้:

- หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ไว้ในแถบการดำเนินการ ให้ไปที่ส่วนนั้นในแถบการดำเนินการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงและการซ่อนแถบการดำเนินการ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 39)
- หากคุณใช้อินเทอร์เฟซสไตล์โมเดิร์น และผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าการค้นหาหลักขั้นสูงในไอคอนค้นหาในส่วนหัวร่วม ให้คลิกไอคอนค้นหาและนาวีเกตไปที่ส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง

**2** ในส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** การค้นหาหลักขั้นสูงสนับสนุนเฉพาะเรคคอร์ดประเภท บริษัท การนัดหมาย ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และงานเท่านั้น ประเภทเรคคอร์ดที่แสดงตามคำตีพิมพ์ในส่วน การค้นหาหลักขั้นสูง ได้รับการกำหนดตามฟิลต์ ประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ใช้

**คำแนะนำ:** ในการดูฟิลต์ที่คุณสมบัติการค้นหาหลักขั้นสูงจะค้นหาตามประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ด แล้วเลื่อนเคอร์เซอร์เมาส์ไปที่ไอคอนคำแนะนำเครื่องมือด้านข้างฟิลต์ค้นหา

**3** ป้อนสตริงที่คุณต้องการค้นหาในฟิลต์ค้นหา

**4** คลิก ดำเนินการ หรือ การค้นหาขั้นสูง

**คำแนะนำ:** หากข้อความที่ปรากฏแจ้งว่าคำขอค้นหาของคุณหมดเวลา คุณสามารถใช้การค้นหาขั้นสูงเพื่อปรับปรุงเกณฑ์การค้นหาของคุณต่อไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 74) คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการค้นหาและรายการในเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ หากต้องการเข้าใช้เว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ โปรดคลิกที่ลิงค์ร่วมรายการฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของแต่ละเพจใน **Oracle CRM On Demand** แล้วคลิกที่ลิงค์ในเรคคอร์ดที่คุณต้องการ

- หากคุณคลิก ดำเนินการ คุณสามารถคลิกที่ลิงค์สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปิดเพจรายละเอียดได้
- หากคุณคลิก การค้นหาขั้นสูง เพจการค้นหาขั้นสูงจะเปิดขึ้นพร้อมประเภทเรคคอร์ดที่คุณเลือกไว้ในขั้นตอนที่ 2 โดยจะมีการเลือกประเภทเรคคอร์ดไว้ล่วงหน้าในเพจการค้นหาขั้นสูง จากนั้น คุณสามารถป้อนพารามิเตอร์และเกณฑ์การค้นหาให้ครบถ้วนได้ในเพจการค้นหาขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหาขั้นสูง โปรดดูที่ [การใช้การค้นหาขั้นสูง](#) (ในหน้า 74)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับการค้นหาหลักขั้นสูง](#) (ในหน้า 85)
- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- [เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย](#) (ในหน้า 62)
- [เกี่ยวกับการค้นหาหลัก](#) (ในหน้า 70)

- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 72)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 74)

## เกี่ยวกับการค้นหาค่าหลักขั้นสูง

นอกเหนือจากการค้นหาเป้าหมายและการค้นหาหลักแล้ว Oracle CRM On Demand ยังสนับสนุนการค้นหาหลักขั้นสูง การค้นหาหลักขั้นสูงสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่มีสตริงที่คล้ายคลึงกับสตริงค้นหาที่ป้อน นอกเหนือไปจากการค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกันทั้งหมด การค้นหาสามารถจับคู่สตริงค้นหาที่ตรงกันทั้งหมดที่คุณป้อน ไม่ว่าลำดับของสตริงนั้นจะเป็นอย่างไรหรือมีการค้นสตริงด้วยเว้นวรรคหรือเครื่องหมายวรรคตอน โดยสามารถจับคู่เรคคอร์ดตามรากภาษาของคำ และสามารถจับคู่กับคำที่สะกดคล้ายๆ กันได้

โดยทั่วไปแล้ว การค้นหาเป้าหมายจะให้ผลที่ดีกว่าการค้นหาหลักขั้นสูง หากคุณทราบสตริงที่แน่นอนสำหรับสิ่งที่คุณต้องการค้นหา ให้ใช้การค้นหาเป้าหมายที่ใช้ได้ในส่วนการค้นหาหรือการค้นหาขั้นสูงใน UI แทนที่จะใช้ส่วนการค้นหาหลักขั้นสูง หาก你不แน่ใจว่าสตริงที่แน่นอนคืออะไร และหากคุณต้องการค้นหาเรคคอร์ดที่คล้ายกัน ให้ใช้การค้นหาหลักขั้นสูง

การค้นหาหลักขั้นสูงมีฟิลด์การค้นหาหนึ่งที่ใช้เพื่อค้นหาประเภทเรคคอร์ดที่เลือกที่มีฟิลด์ที่สนับสนุน ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ประเภทเรคคอร์ด	ฟิลด์ที่อยู่ในการค้นหาหลักขั้นสูง
บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ชื่อบริษัท</li> <li>■ ที่ตั้ง</li> <li>■ เมืองที่เรียกเก็บ</li> </ul>
การนัดหมาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ หัวเรื่อง</li> </ul>
ผู้ติดต่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ชื่อของผู้ติดต่อ</li> <li>■ นามสกุลของผู้ติดต่อ</li> <li>■ อีเมลล์</li> <li>■ เมืองผู้ติดต่อ</li> </ul>
โอกาสทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ชื่อโอกาสทางการขาย</li> </ul>
งาน	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ หัวเรื่อง</li> </ul>

คำแนะนำเครื่องมือในส่วนการค้นหาหลักขั้นสูงสำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทจะแสดงฟิลด์ที่สนับสนุนสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน *Sunnyvale* เมื่อค้นหาบริษัท การค้นหาหลักขั้นสูงจะค้นหา *Sunnyvale* ในฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง และเมืองที่เรียกเก็บ สำหรับบริษัททั้งหมดที่คุณเข้าใช้ได้ การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีสตริงค้นหาที่คุณป้อนในฟิลด์ค้นหาที่สนับสนุน

## ลักษณะของการค้นหาหลักขั้นสูง

หัวข้อนี้จะอธิบายลักษณะของการค้นหาหลักขั้นสูง

- การค้นหาจะดำเนินการจับคู่คำต่อไปนี้:
  - รายการที่มีค่าตรงกันทั้งหมด
 

การค้นหาเรคคอร์ดที่มีสตริงค้นหาที่ตรงกันทั้งหมด กล่าวคือ มีการสะกดค่าเหมือนกับสตริงที่ป้อนในการค้นหา
  - รายการที่ตรงกันแบบสะสม

ค้นหาเรคคอร์ดที่มีสตริงค้นหาปรากฏขึ้นอย่างน้อยหนึ่งครั้ง

โดยเรคคอร์ดที่แสดงขึ้นจะได้รับการจัดอันดับตามคะแนนสะสมซึ่งกำหนดโดยจำนวนสตริงค้นหาที่ตรงกันที่พบและความถี่ที่ปรากฏ ตัวอย่างเช่น การค้นหา *First National Bank of Arizona* จะแสดงเรคคอร์ด *Arizona First National Bank* ซึ่งมีค่าสตริงที่ตรงกันเท่ากับสี่ ตามด้วยเรคคอร์ด *First National Bank* ซึ่งมีค่าสตริงที่ตรงกันเท่ากับสาม

- รายการที่ตรงกันแบบระบุต้นกำเนิด

ค้นหาเรคคอร์ดที่มีคำที่มีรากภาษาเดียวกันกับสตริงการสืบค้น ตัวอย่างเช่น การค้นหา *Manufacturer* จะแสดงเรคคอร์ดที่มีคำว่า *Manufacturing* หรือ *Manufactured* นอกเหนือไปจากคำว่า *Manufacturer* (สนับสนุนรายการที่ตรงกันแบบระบุต้นกำเนิดในภาษาอังกฤษเท่านั้น)

- รายการที่ตรงกันแบบคลุมเครือ

ค้นหาเรคคอร์ดที่มีคำที่สะกดคล้ายกับคำในสตริงค้นหา ตัวอย่างเช่น การค้นหา *Oracle* ที่สะกดผิดเป็น *Orcale* จะแสดงผลการค้นหาเป็นเรคคอร์ดที่มีคำว่า *Oracle* (สนับสนุนรายการที่ตรงกันแบบคลุมเครือในภาษาอังกฤษเท่านั้น)

- การค้นหาเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน (ตัวอย่างเช่น การค้นหาคำว่า *Bella* จะแสดงผลคำว่า *Bella* หรือ *bella*)

- การค้นหาจะเว้นรายการต่อไปนี้:

- เครื่องหมายกำกับเสียง ตัวอย่างเช่น การค้นหาคำว่า *Velka* จะแสดงผลคำว่า *Velká*

- เครื่องหมายวรรคตอน ซึ่งรวมถึงเครื่องหมายต่อไปนี้:

- เครื่องหมาย ( ' )
- วงเล็บเหลี่ยม ( [ ] )
- วงเล็บสามเหลี่ยม ( < > )
- วงเล็บปีกกา ( { } )
- วงเล็บ [ ( ) ]
- โคลอน ( : )
- คอมมา ( , )
- เครื่องหมายขีด ( — — — )
- เครื่องหมายจุดสามจุด ( ... ... . . . )
- อัศเจรีย์ ( ! )
- เครื่องหมายจุด ( . )
- ยัติภังค์ ( - )
- เครื่องหมายคำถาม ( ? )
- เครื่องหมายคำพูด ( ' ' " " ' " " )
- เซมิโคลอน ( ; )
- สแลช ( / / )

- Noise Word

ในการสืบค้นการค้นหา การค้นหาหลักขั้นสูงจะเว้น **Noise Word** ในภาษาอังกฤษ เดนมาร์ก ดัตช์ ฟินแลนด์ เยอรมัน ฝรั่งเศส อิตาลี โปรตุเกส สเปน และสวีเดน **Noise Word** คือคำที่พบได้ทั่วไปและจะถูกเว้นเพื่อประหยัดเวลาในการค้นหา ตัวอย่างของ **Noise Word** ในภาษาอังกฤษ ได้แก่ คำอย่างเช่น *or*, *and* หรือ *the*

- การค้นหาหลักขั้นสูงจำเป็นต้องใช้ดัชนีการค้นหาพิเศษ ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand จะถูกทำให้ตรงกับดัชนีการค้นหาในภายหลัง ดังนั้นคุณอาจไม่พบเรคคอร์ดหนึ่งที่ตั้งถูกเพิ่มหรือแก้ไขจนกว่าจะหลังจากช่วงเวลานั้น

## 86 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

- เนื่องจากการค้นหาหลักขั้นสูงเป็นการค้นหาที่ซับซ้อน ประสิทธิภาพในการค้นหาจึงอาจแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับเกณฑ์การค้นหาและคุณภาพของข้อมูล ขณะแนะนำให้คุณค้นหาด้วยเกณฑ์การค้นหาที่ละเอียดยิ่งขึ้น หรือใช้การค้นหาขั้นสูงในกรณีที่คุณทราบสตริงหรือฟิลด์ที่แน่นอนที่คุณต้องการค้นหา

## สนับสนุนการค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้า

การค้นหาหลักขั้นสูงสนับสนุนการค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้า การค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้าจะค้นหาเรคคอร์ดในรายการล่าสุด ซึ่งมีสตริงค้นหาในฟิลด์ที่สนับสนุนสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุที่คุณกำลังค้นหา การค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้าเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และละเว้นเครื่องหมายกำกับเสียง โดยรายการที่ตรงกันสามารถอยู่ที่ตอนต้นของค่าฟิลด์ หรือสตริงย่อยของค่าฟิลด์ หรือที่ส่วนท้ายของค่าฟิลด์ก็ได้

รายการล่าสุดที่ได้รับการสนับสนุนจะรวมอยู่ในรายการต่อไปนี้:

- ประเภทเรคคอร์ด ที่ดูล่าสุดของฉันทัน
- ประเภทเรคคอร์ด ที่จัดทำล่าสุดของฉันทัน
- ประเภทเรคคอร์ด ที่แก้ไขล่าสุดของฉันทัน

เมื่อคุณป้อนสตริงค้นหา การค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้าจะเปิดวินโดว์รายการล่าสุดขนาดเล็กซึ่งอยู่ใกล้กับส่วนการค้นหาหลักขั้นสูง วินโดว์นี้จะแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีสตริงที่ตรงกับอักขระในสตริงค้นหาที่ป้อน โดยแสดงสูงสุด 10 เรคคอร์ด การค้นหาแบบพิมพ์ล่องหน้าจะจับคู่อักขระหนึ่งตัวต่อครั้งในรูปแบบตัวอักษรหนา ในขณะที่คุณป้อนสตริงค้นหา รายการที่แสดงในวินโดว์จะแสดงชื่อของเรคคอร์ดและชื่อฟิลด์ที่สนับสนุนในวงเล็บ [ ( ) ] หลังจากชื่อเรคคอร์ด ชื่อของเรคคอร์ดรับคำมาจากฟิลด์ที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ประเภทเรคคอร์ด	ฟิลด์ที่แสดงเพื่อรับค่าชื่อเรคคอร์ด
บริษัท	ชื่อบริษัท
การนัดหมาย	หัวเรื่อง
ผู้ติดต่อ	ชื่อ นามสกุล
โอกาสทางการขาย	ชื่อโอกาสทางการขาย
งาน	หัวเรื่อง

หากสตริงค้นหาตรงกับค่าในฟิลด์ที่สนับสนุน ค่าที่ตรงกันจะเป็นตัวหนา ตัวอย่างเช่น หากค่าอยู่ในฟิลด์ที่ตั้งชื่อเรคคอร์ดบริษัท วินโดว์จะแสดงชื่อบริษัท (ที่ตั้ง, เมืองที่เรียกเก็บ) ตัวอย่างเช่น คุณอาจจัดทำสามบริษัทโดยมีการตั้งค่าที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ชื่อบริษัท	ที่ตั้ง	เมืองที่เรียกเก็บ
Account1	California	Sunnyvale
Account2	California	Sunnyvale
Account3	Sunnyside	Sunnyside

หากคุณค้นหา **Sunnyvale** สำหรับบริษัท วินโดว์รายการล่าสุดจะแสดงรายการต่อไปนี้เมื่อคุณป้อน S:

Account3 (**Sunnyside**, **Sunnyside**)  
 Account2 (California, **Sunnyvale**)  
 Account1 (California, **Sunnyvale**)

เมื่อคุณป้อน **Sunnyv** วินโดว์รายการล่าสุดจะแสดงรายการต่อไปนี้:

Account2 (California, **Sunnyvale**)  
 Account1 (California, **Sunnyvale**)

การค้นหาจะแสดงเรคคอร์ดบริษัทในรายการบริษัทที่ดูล่าสุด บริษัทที่จัดทำล่าสุด และบริษัทที่แก้ไขล่าสุด ที่มี Sunnyvale อยู่ในฟิลด์ชื่อบริษัท ที่ตั้ง หรือเมืองที่เรียกเก็บ หากคลิกที่เรคคอร์ดใดๆ ที่แสดงขึ้นในวินโดว์รายการล่าสุด จะเป็นการเปิดเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้น

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาหลักขั้นสูง (ในหน้า 83)
- การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย (ในหน้า 62)
- เกี่ยวกับการค้นหาหลัก (ในหน้า 70)
- การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ (ในหน้า 72)
- การใช้การค้นหาขั้นสูง (ในหน้า 74)

## การคัดลอกเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้โดยคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด ค่าของบางฟิลด์ในเรคคอร์ดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าจากฟิลด์ใดบ้างที่จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ อย่างไรก็ตาม สิ่งใดๆ ระหว่างเรคคอร์ดที่คุณคัดลอกกับเรคคอร์ดอื่นๆ จะไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่

เมื่อคุณคัดลอกเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าที่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ และเพิ่มค่าในฟิลด์ที่ไม่ได้ถูกคัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกเรคคอร์ด

#### ในการคัดลอกเรคคอร์ด

- 1 ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายการของประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงค์ชื่อของเรคคอร์ดที่คุณต้องการคัดลอก  
คำแนะนำ: ตัวเลือก คัดลอก จะมีให้ใช้ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท หากมีตัวเลือกนี้ ให้เลือกตัวเลือก คัดลอก ในเพจรายการแล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4
- 3 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้คลิก คัดลอก
- 4 ในเพจแก้ไข ให้ป้อนรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดใหม่  
คุณสามารถแก้ไขค่าที่คัดลอกมาจากเรคคอร์ดเดิม และป้อนค่าในฟิลด์ที่ว่างอยู่
- 5 บันทึกเรคคอร์ดใหม่



## การแสดงผลตัวอย่างเรคคอร์ด

หากมีการใช้งานฟังก์ชันแสดงผลตัวอย่างเรคคอร์ด คุณสามารถแสดงผลตัวอย่างเรคคอร์ดได้จากลิงก์เรคคอร์ดในตำแหน่งต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand รวมถึง:

- โคมเพจของฉัน
- โคมเพจของเรคคอร์ด
- เพจรายการเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์แสดงผลก่อนจะเปิดขึ้น เมื่อคุณวางตัวชี้ของคณบนลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอนดูผลก่อนซึ่งปรากฏขึ้น เมื่อวางตัวชี้บนลิงค์ของเรคคอร์ด  
วินโดว์แสดงผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณ

การตั้งค่าดูผลเรคคอร์ดก่อนสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัท และโดยผู้ใช้แต่ละราย การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน โปรดดูที่ [การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน](#) (ในหน้า 725) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อนที่ระดับบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำศัพท์พร้อม

**หมายเหตุ:** ฟังก์ชันแสดงผลตัวอย่างเรคคอร์ดจะใช้งานได้เมื่อคุณกำลังเข้าใช้ Oracle CRM On Demand ผ่านอุปกรณ์ที่รันระบบปฏิบัติการ iOS

### ในการดูผลเรคคอร์ดก่อน

- วางตัวชี้ของคุณบนลิงค์เรคคอร์ด
  - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น เลื่อนเคอร์เซอร์ไปที่ลิงค์ วินโดว์แสดงผลก่อนจะเปิดขึ้นโดยอัตโนมัติ
  - หากตั้งค่าตัวเลือกดูผลเรคคอร์ดก่อนของคุณให้เป็น คลิกไอคอนดูผลก่อน ไอคอนจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้บนลิงค์ คลิกที่ไอคอนเพื่อเปิดวินโดว์แสดงผลก่อน

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถใช้ฟังก์ชันการแก้ไขออนไลน์หรือศูนย์ข้อความได้ขณะเปิดวินโดว์แสดงผลก่อน

### ในการปิดวินโดว์ดูผลเรคคอร์ดก่อน

- คลิกที่ไอคอน X บนวินโดว์ดูผลก่อน หรือคลิกเพจด้านหลังกวินโดว์ดูผลก่อน

**หมายเหตุ:** หากคุณเลื่อนตัวชี้ไว้เหนืออีลิเมนต์ UI (ยกเว้นวินโดว์ดูผลก่อน, ลิงค์เรคคอร์ด หรือไอคอนดูผลก่อน) วินโดว์ดูผลก่อนจะปิดโดยอัตโนมัติหลัง 2 วินาที

## เกี่ยวกับการลือคเรคคอร์ด

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการให้จำกัดการดำเนินการที่คุณสามารถกระทำกับเรคคอร์ด ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง การจำกัดการดำเนินการบางอย่างของผู้ใช้ด้วยวิธีนี้เรียกว่า *การลือคเรคคอร์ด* เมื่อกระบวนการลือคเรคคอร์ดไว้ Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณดำเนินการใดๆ ที่ไม่ได้รับอนุญาตโดยกระบวนการ และคุณยังอาจเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณพยายามดำเนินการที่ไม่ได้รับอนุญาต

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากระบวนการลือคเรคคอร์ดให้บริษัทของคุณ กระบวนการดังกล่าวสามารถจำกัดการดำเนินการของผู้ใช้ดังนี้:

- การดำเนินการระดับเรคคอร์ด กระบวนการลือคเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้กับเรคคอร์ดที่ถูกลือค:
  - การอัปเดตเรคคอร์ด
  - การลบเรคคอร์ด

- การนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดอื่น หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากการนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ไม่มีผลให้เรคคอร์ดถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถนำเรคคอร์ดออกจากความสัมพันธ์ได้ แม้ว่า คุณจะไม่สามารถลบเรคคอร์ดออกได้ก็ตาม

ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจตั้งค่ากระบวนการสำหรับประเภทเรคคอร์ดการแก้ปัญหา กระบวนการดังกล่าวอาจทำให้คุณไม่สามารถลบการแก้ปัญหาที่มีสถานะอนุมัติแล้ว หรืออัปเดตการแก้ปัญหาที่มีสถานะเลิกใช้ และอื่นๆ

- การดำเนินการระดับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง กระบวนการลือเรคคอร์ดสามารถทำให้คุณไม่สามารถดำเนินการต่อไปนี้กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ระบุ ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกลือ:
  - การจัดทำเรคคอร์ดใหม่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากเรคคอร์ดหลัก
  - การอัปเดตเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดหลัก ในกรณีนี้ คุณไม่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจากตำแหน่งใดๆ ใน Oracle CRM On Demand ขณะที่เรคคอร์ดหลักถูกลือ
  - การเพิ่มเรคคอร์ดที่มีอยู่ของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องไปยังเรคคอร์ดหลัก

ตัวอย่างเช่น คุณอาจไม่สามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อกับงานได้ เมื่อสถานะของงานถูกตั้งค่าเป็นเสร็จสมบูรณ์

- การดำเนินการระดับฟิลด์ กระบวนการลือเรคคอร์ดทำให้คุณไม่สามารถอัปเดตบางฟิลด์ขณะที่ฟิลด์ของเรคคอร์ดมีค่าใดค่าหนึ่ง ซึ่งทำให้เรคคอร์ดถูกลือบางส่วน

ตัวอย่างเช่น หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ร่วมกัน คุณอาจไม่สามารถอัปเดตฟิลด์บรรทัดที่อยู่ 1, 2 และ 3 ฟิลด์รัฐ รหัสไปรษณีย์ และประเทศ ขณะที่สถานะของที่อยู่ตั้งค่าเป็นตรวจสอบแล้ว อย่างไรก็ตาม คุณยังสามารถอัปเดตฟิลด์ที่กำหนดเองได้ในเรคคอร์ดที่อยู่

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการให้ลือเรคคอร์ด โปรดดูที่ การจัดการกระบวนการ

## เกี่ยวกับการแก้ไขกระบวนการลือเรคคอร์ด

ผู้ใช้งานรายจะได้รับสิทธิ์แก้ไขการจัดการกระบวนการเพื่อให้สามารถอัปเดตเรคคอร์ดที่ถูกลือได้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณใช้งานสิทธิ์แก้ไขการจัดการกระบวนการ กระบวนการลือเรคคอร์ดจะไม่ขัดขวางคุณในการดำเนินการกับเรคคอร์ดที่ถูกลือ นอกจากนี้ คุณจะไม่เห็นข้อความเตือนหรือข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่บ่งบอกว่าเรคคอร์ดถูกลืออยู่

## การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดบริษัทได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเป็นผู้จัดการของเจ้าของเรคคอร์ดนั้น หรือเจ้าของสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดกับคุณ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายขอบเขตการแก้ไขเรคคอร์ดของคุณได้

และสำหรับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ระบบบางรายการเป็นแบบอ่านอย่างเดียวเสมอและสามารถอัปเดตได้โดย Oracle CRM On Demand เท่านั้น ตัวอย่างของฟิลด์ที่เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเสมอ ได้แก่ ฟิลด์จัดทำและฟิลด์จัดทำ: วันที่ ซึ่งทั้งสองฟิลด์มีอยู่ในเรคคอร์ดหลายประเภท

คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ในเพจรายการและเพจรายละเอียด

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถใช้งานหรือยกเลิกการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ในไปรฟ์บริษัทได้ คำติฟอผลของการแก้ไขแบบออนไลน์คือ ใช้งาน

**คำแนะนำ:** ในเพจรายการส่วนใหญ่ คุณสามารถเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการโดยไม่ต้องนำวิเกตออกจากเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 110\)](#) และ [การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 111\)](#)

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ คุณอาจจะได้รับพรอมต์เพื่อนำวิเกตไปที่เพจแก้ไขเพื่อแก้ไขให้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งกรณีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีฟิลด์ที่จำเป็นที่คุณต้องแก้ไขต่อไปอีก หรือหากกระบวนการทางธุรกิจแนบกับฟิลด์ที่คุณแก้ไขแบบออนไลน์

- โดยการอัปเดตเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

คุณสามารถเข้าถึงเพจแก้ไขได้โดยคลิกลิงก์ แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายการ หรือคลิกปุ่ม แก้ไข ของเรคคอร์ดในเพจรายละเอียด

## ■ โดยการอิมพอร์ตเรคคอร์ด:

- ใช้โปรแกรมช่วยนำเข้าข้อมูลอิมพอร์ตข้อมูลเรคคอร์ดจากไฟล์ comma-separated value (CSV) ภายนอก หากพบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ อิมพอร์ตส่วนบุคคล
- การใช้ยูทิลิตี้โคลเอนด์ Oracle Data Loader On Demand
- การใช้บริการทางเว็บเพื่อให้เรคคอร์ดตรงกับแอปพลิเคชันอื่นๆ

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถอิมพอร์ตได้จะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการอิมพอร์ตเรคคอร์ดจากไฟล์ CSV ภายนอกและที่มาภายนอกอื่นๆ โปรดดูที่ เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต

คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ (หากใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก (ในหน้า 97)

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถใช้การแก้ไขแบบออนไลน์ในขณะที่เปิดวินโดว์ดูผลก่อนหรือในขณะที่ใช้ศูนย์ข้อความ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์ในเพจรายการ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในการทำการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์ คุณต้องเปิดใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์

### ในการอัปเดตฟิลด์แบบออนไลน์

- 1 ในเพจรายการเรคคอร์ดทั้งหมด หรือเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนตัวชี้ไปที่ฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต  
ไอคอนแก้ไขจะปรากฏที่ด้านขวาของฟิลด์ ไอคอนอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์ ในเพจรายละเอียด หากฟิลด์นั้นเป็นแบบอ่านอย่างเดียว เมื่อคุณชี้เมาส์ไปที่ฟิลด์นั้นจะไม่มีการแสดงข้อมูล และเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์นั้นก็จะไม่มีอะไรเกิดขึ้น ในเพจรายการทั้งหมด หากคุณหยุดตัวชี้ไว้บนฟิลด์ชั่วคราว จะมีการแสดงข้อมูลของฟิลด์นั้น นอกจากนั้น เครื่องมือแก้ไขออนไลน์แบบอ่านอย่างเดียว จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณคลิกที่ฟิลด์อ่านอย่างเดียว
- 2 คลิกไอคอนแก้ไข หรือคลิกที่ฟิลด์เพื่อใช้งานโหมดแก้ไขของการแก้ไขออนไลน์  
สำหรับบางฟิลด์ การคลิกที่ฟิลด์จะแตกต่างจากการคลิกที่ไอคอนแก้ไข ตัวอย่างเช่น หากคุณคลิกที่ฟิลด์โทรศัพท์ ฟิลด์จะแสดงเครื่องมือแก้ไขข้อความและอนุญาตให้คุณป้อนหมายเลขโทรศัพท์ได้โดยตรง หากคุณคลิกไอคอนแก้ไข จะปรากฏเครื่องมือแก้ไขโทรศัพท์ขึ้นและอนุญาตให้ผู้ระบุประเทศ รหัสพื้นที่ หมายเลขโทรศัพท์และหมายเลขต่อแยกกันได้
- 3 อัปเดตค่าของฟิลด์
- 4 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวหรือกด Enter เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง  
ในการยกเลิกการเปลี่ยนแปลง ให้คลิกที่ไอคอน X สีแดง หรือกดปุ่ม Esc

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

### ในการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดในเพจแก้ไข

- 1 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ด หรือคลิกปุ่มแก้ไขในเพจรายละเอียดในแถบชื่อ
- 2 ในเพจแก้ไขเรคคอร์ด อัปเดตข้อมูลที่จำเป็น
- 3 บันทึกเรคคอร์ด:
  - ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (เมื่อคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้ได้) ให้คลิก บันทึก
  - ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้ จากนั้นเปิดเพจแก้ไข (เมื่อคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดอื่นได้) ให้คลิก บันทึกและสร้าง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าให้ฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขได้ กล่าวคือ ฟิลด์ดังกล่าวไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ แต่กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นหากข้อมูลในฟิลด์อื่นๆ ในเรคคอร์ดตรงกับเกณฑ์บางอย่าง เมื่อมีกรณีเช่นนี้เกิดขึ้น จะมีเครื่องหมายดอกจัน (\*) สีแดงปรากฏอยู่ด้านข้างของฟิลด์นั้น ซึ่งตอนนี้กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็น และหากมีป้ายข้อความปรากฏอยู่สำหรับฟิลด์นั้น ป้ายข้อความจะปรากฏเป็นข้อความสีแดง หากฟิลด์นั้นว่างอยู่ คุณต้องอัปเดตข้อมูลลงในฟิลด์ก่อนจึงจะสามารถบันทึกเรคคอร์ดได้

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดหนึ่งเข้ากับเรคคอร์ดอื่นได้ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดจะทำให้คุณเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้จากเรคคอร์ดที่คุณดู ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูมุมมองที่ครบถ้วนของข้อมูลลูกค้าได้โดยการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมเข้ากับเรคคอร์ดบริษัท

การเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันเพื่อให้คุณและคนอื่นๆ สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่มีข้อมูลสมบูรณ์ได้โดยตรง

คุณใช้วินโดว์การค้นหาในการค้นหาและเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ วินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นอาจป้อนด้วยเรคคอร์ดเมื่อวินโดว์เปิดขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวินโดว์การค้นหาและวิธีใช้วินโดว์ดังกล่าว โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่การเชื่อมโยงแบบสมาร์สามารถช่วยคุณในการค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่นได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์และการแก้ปัญหาอัตโนมัติ](#) (ในหน้า 81)

### เชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่กับเรคคอร์ดที่มีอยู่

จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ โดยขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่:

- [เชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีอยู่กับเรคคอร์ดหลัก](#)
- [จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่เชื่อมโยงโดยอัตโนมัติกับเรคคอร์ดหลัก](#)

เรคคอร์ดใหม่จะถูกเพิ่มอัตโนมัติลงในฐานข้อมูลในขณะที่ลิงก์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือก ตัวอย่างเช่น กิจกรรมที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดจะถูกลิงก์ไปยังลีด และแสดงในเพจกิจกรรม

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์จากเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลักหากมีการใช้งานการแก้ไขออนไลน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก โปรดดูที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 97)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือกในฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

#### ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่มีไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้

- 1 เลือกเรคคอร์ดหลัก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก เพิ่ม  
ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เลือกแล้วเชื่อมโยงว่าเป็นวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการหรือเพจรายการที่เปิดขึ้น
- 3 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ ให้คลิก เลือก สำหรับแต่ละเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก จากนั้นคลิก ตกลง
  - ในเพจรายการ คลิกไอคอนการค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์เพื่อเปิดวินโดว์การค้นหา จากนั้นคลิก เลือก สำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเรคคอร์ดใหม่และเชื่อมโยงเรคคอร์ดนั้นกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ คุณอาจไม่สามารถจัดทำเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงใหม่จากเรคคอร์ดที่คุณเลือก

#### ในการสร้างเรคคอร์ดใหม่และลิงก์ไปยังเรคคอร์ดที่เลือกไว้

- 1 เลือกเรคคอร์ดหลัก
- 92** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33
- ตุลาคม 2016

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสมและคลิก ใหม่  
**หมายเหตุ:** ในบางกรณี จะไม่มีปุ่ม ใหม่ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณต้องคลิก เพิ่ม แล้วคลิก ใหม่ ในวินโดว์การค้นหาเพื่อเปิดฟอร์มที่คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่แทน
- 3 ในเพจแก้ไข ให้จัดทำเรคคอร์ดใหม่และบันทึก โดยการคลิก บันทึก หรือ บันทึกและดำเนินการต่อ:
  - หากคุณคลิก บันทึก จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และนำเว็บบราวเซอร์ไปยังเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
  - หากคุณคลิก บันทึกและดำเนินการต่อ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะบันทึกเรคคอร์ดใหม่และนำเว็บบราวเซอร์ไปยังเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดย่อย เพื่อให้คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและเอกสารแนบ เข้ากับเรคคอร์ดย่อยได้**หมายเหตุ:** การนำเว็บบราวเซอร์นี้ใช้กับเรคคอร์ดย่อยที่สามารถมีประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงอื่นๆ ผ่านทางส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและเอกสารแนบไม่มีปุ่ม บันทึกและดำเนินการต่อ

ไม่ว่าจะเป็นกรณีใดก็ตาม Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่เข้ากับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ

ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:

#### ในการเอาเรคคอร์ดของลิงค์ออกหรือลบ

- 1 เลือกเรคคอร์ดหลัก  
 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมาะสม
- 3 ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอาออกหรือลบ ให้คลิกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้จากเมนูระดับเรคคอร์ด:
  - **เอาออก** ตัวเลือกนี้จะยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีกรลบเรคคอร์ดใดๆ
  - **ลบ** ตัวเลือกนี้จะลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากฐานข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน**หมายเหตุ:** เมื่อวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการใช้ได้ คุณสามารถเอาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงออกโดยการคลิก เอาออก สำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในวินโดว์การค้นหาการเชื่อมโยงแบบหลายรายการ

## ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่นๆ ใน Oracle CRM On Demand ได้ ในคอลัมน์ ข้อมูล จะแสดงคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียด ของเรคคอร์ดหลัก

ประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณเลือกไว้จะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่คุณใช้งานอยู่ และการปรับแต่งที่คุณหรือผู้จัดการได้ทำใน Oracle CRM On Demand นอกจากนี้หากคุณกำลังใช้งาน Oracle CRM On Demand บางเวอร์ชัน เช่น Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management หรือ Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่เจาะจงอุตสาหกรรม คุณก็สามารถเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดเพิ่มเติมได้

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
บริษัท	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนบริษัทจะใช้ได้เฉพาะรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงสร้างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่และติดตามบทบาทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจเพิ่มบริษัท ให้เลือกบทบาทของผู้ติดต่อรายนี้ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีบริษัทที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิกที่ ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์บริษัท</a> (ในหน้า 243)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
	หากบริษัทมีมากกว่าหนึ่งบทบาท ให้คลิก แก้ไขบทบาท ในแถวที่ต้องการ แล้วเลือกบทบาท และบันทึกเรคคอร์ด
คู่ค้าของบริษัท	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ค้าของบริษัทจะปรากฏในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท</a> (ในหน้า 237)</p>
ความสัมพันธ์ของบริษัท	โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท</a> (ในหน้า 233)
ทีมของบริษัท	โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)
แคมเปญ	<p>จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:</p> <p>ในการเชื่อมโยงแคมเปญ ให้คลิก เพิ่ม แล้วเลือกแคมเปญ และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์แคมเปญ</a> (ในหน้า 201)</p>
คู่แข่ง	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคู่แข่งจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและโอกาสทางการขาย:</p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่แข่งสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท</a> (ในหน้า 237)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
ผู้ติดต่อ	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะใช้ได้กับเรคคอร์ดกิจกรรม (งานและการนัดหมาย)</b> คุณอาจต้องเพิ่มลงในโครงร่างของคุณ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลัก ให้คลิก แก้ไข และเชื่อมโยงผู้ติดต่อ ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อเพิ่มเติมกับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม แล้วเชื่อมโยงเรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p> <p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท:</b></p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด</p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้คลิก เพิ่ม ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อและคลิก บันทึก</p> <p>หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก ใหม่ ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์ผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 264)</p> <p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:</b></p> <p>ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้คลิก เพิ่ม ในฟอร์ม รายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ แล้วกำหนดบทบาทการซื้อ ของผู้ติดต่อ แล้วคลิก บันทึก หากไม่มีผู้ติดต่อที่คุณต้องการเพิ่ม คุณสามารถเพิ่มได้โดยการคลิก สร้าง ในวินโดว์ ค้นหา สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์ผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 264)</p> <p>คุณต้องเลือกบทบาทการซื้อ เพื่อระบุความรับผิดชอบของผู้ติดต่อภายในบริษัท และแรงจูงใจของผู้ติดต่อที่มีต่อการตัดสินใจซื้อ บทบาทการซื้อเป็นส่วนที่สำคัญในการวิเคราะห์บทบาทหลักและการเข้าใจถึงสภาพทางการเมืองในการซื้อ</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อคนเดียวกับโอกาสทางการขายมากกว่าหนึ่งรายการหรือจะเชื่อมโยงผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งคนกับโอกาสทางการขายรายการเดียวกันก็ได้</p>
ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ	โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 257)
ทีมของผู้ติดต่อ	<p><b>จากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเท่านั้น:</b></p> <p>ในการแสดงเรคคอร์ดผู้ติดต่อแก่พนักงานคนอื่น ๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีมผู้ติดต่อ ให้เลือกชื่อผู้ใช้และสิทธิ์ใช้งานของผู้ใช้ในเรคคอร์ดนั้น (ในฟิลด์การเข้าใช้ของผู้ติดต่อ) แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p>
ลีด	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนลีดจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดแคมเปญ:</b></p> <p>ในการเชื่อมโยงลีดใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขลีด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์ลีด</a> (ในหน้า 218)</p>
หมายเหตุ	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน</b> <b>ส่วนหมายเหตุจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติหมายเหตุ:</b></p> <p>ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม หมายเหตุของเรคคอร์ด และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">การเพิ่มหมายเหตุ</a> (ในหน้า 124)</p>

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
กิจกรรมที่เปิด	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน</b> ส่วนกิจกรรมที่เปิดจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท:</p> <p>ในการเชื่อมโยงการนัดหมายหรืองานใหม่ ให้คลิก การนัดหมายใหม่หรืองานใหม่ ในแถบชื่อ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <b>ฟิลด์กิจกรรม</b> (ในหน้า 189)</p> <p>คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับเรคคอร์ดที่เลือกไว้ได้ หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรายการ กิจกรรม และปฏิทิน</p> <p>ผู้ใช้ที่สามารถดูเรคคอร์ดที่เลือกไว้ได้จะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นได้ด้วย รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้กับบุคคลอื่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ <b>การทำงานกับรายการกิจกรรม</b> (ในหน้า 164)</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> การนัดหมายและงานที่เปิดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดสามารถแสดงแยกกันได้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด</p> <p>ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิด รวมถึงในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและโครงสร้างเพจรายละเอียดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณมอบหมายให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด นอกจากนี้ ในประเภทเรคคอร์ดบางประเภท ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจะแสดงทั้งกิจกรรมที่เปิดและที่เสร็จสมบูรณ์ด้วย</p>
โอกาสทางการขาย	<p>ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก สร้าง แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไขโอกาสทางการขาย และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <b>ฟิลด์โอกาสทางการขาย</b> (ในหน้า 285)</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับลีด ให้แปลงคำลีดที่เกี่ยวข้องกับแคมเปญเป็นโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <b>การแปลงคำลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย</b> (ในหน้า 212)</p>
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน</b></p> <p><b>ส่วนคู่ค้าของโอกาสทางการขายจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย:</b></p> <p>ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าสำหรับเรคคอร์ดนี้ ให้คลิก เพิ่ม แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์มแก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <b>การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย</b> (โปรดดูที่ "การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย" ในหน้า 274)</p>
การแนะนำ	<p>โปรดดูที่ <b>การเพิ่มการแนะนำ</b> (ในหน้า 259)</p>
ทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้อง	<p><b>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน</b> ส่วนทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา:</p> <p>ในการเพิ่มทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่มทางแก้ปัญหา แล้วเลือกทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ในวิจนดิรการค้นหา คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาได้ตามต้องการ คุณอาจต้องการเชื่อมโยงระหว่างทางแก้ปัญหา หากทางแก้ปัญหาเหล่านั้นใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องร่วมกันหรือเกี่ยวข้องในหัวข้อที่สัมพันธ์กัน ในการสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> คุณสามารถตรวจดูคำขอบริการที่เชื่อมโยงกันจากเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหาได้ แต่คุณต้องเชื่อมโยงคำขอเหล่านั้นเข้าด้วยกันจากเพจรายละเอียดคำขอบริการ</p>



ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
คำขอบริการ	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนคำขอการบริการจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงคำขอการบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไขคำขอการบริการ และบันทึกเรคคอร์ดสำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์คำขอการบริการ</a> (ในหน้า 358)</p>
ทางแก้ปัญหา	<p>ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ส่วนทางแก้ปัญหาจะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดคำขอการบริการ:</p> <p>ในการเชื่อมโยงทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิกลิงค์ ID ทางแก้ปัญหาเพื่อเชื่อมโยงทางแก้ปัญหามีอยู่หรือคลิก ใหม่ เพื่อสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์ทางแก้ปัญหา</a> (ในหน้า 366)</p> <p>คำแนะนำ: ก่อนจะสร้างทางแก้ปัญหาใหม่ ให้ตรวจสอบเพจรายการทางแก้ปัญหาเพื่อดูว่าทางแก้ปัญหาไม่ได้มีสถานะรอให้ผู้จัดการเผยแพร่ วินโดว์ ค้นหา จะแสดงเฉพาะทางแก้ปัญหามีเครื่องหมายเป็นเผยแพร่โดยมีสถานะอนุมัติ</p>
ทีม	<p>ส่วนทีมไม่ปรากฏอยู่ตามคำตีฟอลต์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใด ๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนทีมไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:</p> <p>ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่น ๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ ในวินโดว์ เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้เลือกชื่อผู้ใช้</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท) สมาชิกในกลุ่มจะปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของทีม โดยอัตโนมัติ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p>
ผู้ใช้	<p>ส่วนผู้ใช้ไม่ปรากฏอยู่ตามคำตีฟอลต์ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใด ๆ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มส่วนผู้ใช้ไว้ในเรคคอร์ดบางประเภทได้:</p> <p>ในการติดตามพนักงานอื่นๆ ที่มีส่วนร่วมในงาน ในส่วนผู้ใช้ของเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก เพิ่ม ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ใช้</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ไม่เหมือนกับคุณสมบัติทีม หากเจ้าของเรคคอร์ดอยู่ในกลุ่ม (ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท) สมาชิกในกลุ่มจะไม่ปรากฏอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ใช้ โดยอัตโนมัติ รายชื่อผู้ใช้จะไม่มีผลในการแสดงผลเรคคอร์ดแต่จะใช้ในการติดตามเพียงอย่างเดียว</p>

## การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก

คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลักได้ดังนี้:

- โดยแก้ไขฟิลด์บนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก (ถ้าใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์)

โดยส่วนใหญ่แล้ว คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักได้ อย่างไรก็ตามคุณไม่สามารถแก้ไขประเภทฟิลด์ต่อไปนี้ในเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก:

- ฟิลด์ที่ไม่แสดงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง
- ฟิลด์ที่คำนวณ เช่น ชื่อเต็ม
- ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

นอกจากนี้ ในกรณีที่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดเดียวกันสามารถปรากฏได้เรคคอร์ดหลักหลายเรคคอร์ดได้ ฟิลด์ที่เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์นั้นจะสามารถแก้ไขได้ อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่เป็นของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นไม่สามารถแก้ไขได้ ตัวอย่างเช่น ในรายการที่เกี่ยวข้องของทีมของบริษัทบนเรคคอร์ดบริษัท ฟิลด์บทบาทของทีมจะสามารถแก้ไขได้ เนื่องจากฟิลด์เป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับสมาชิกในทีม อย่างไรก็ตาม ฟิลด์นามสกุลและชื่อจะไม่สามารถแก้ไขได้ เนื่องจากเป็นของเรคคอร์ดผู้ใช้ (ของสมาชิกในทีม)

- โดยการเปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักและการอัปเดตฟิลด์ในเพจนั้น

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

#### ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

- ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม และแก้ไขฟิลด์ตามที่จำเป็น

**หมายเหตุ:** ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น แล้วแก้ไขฟิลด์เรคคอร์ดในเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

#### ในการเปิดเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก

- 1 ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เหมาะสม
- 2 คลิกลิงค์แก้ไขของเรคคอร์ด (ถ้ามีให้) หรือคลิกลิงค์ชื่อของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง  
**หมายเหตุ:** ถ้าเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไขไม่ปรากฏขึ้นในเพจ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อดูเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงทั้งหมดของประเภทนั้น
- 3 เมื่อเพจแก้ไขหรือรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงเปิดขึ้น ให้อัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

## เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยจะแสดงเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของคุณ คุณสามารถเข้าใช้เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยได้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อยของแถบการดำเนินการ คุณสามารถเก็บเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยของคุณได้สูงสุด 100 เรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากคุณมีเรคคอร์ดในรายการใช้บ่อยครบ 100 รายการแล้ว และคุณเพิ่มเรคคอร์ดลงในรายการใช้บ่อยอีก เรคคอร์ดที่เก็บอยู่ในรายการใช้บ่อยของคุณนานที่สุดจะถูกลบออกจากรายการใช้บ่อยของคุณเพื่อให้เพิ่มเรคคอร์ดใหม่ได้

จากเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย คุณสามารถดำเนินการได้ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ให้คลิกที่ปุ่มจัดการรายการใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการใช้บ่อย ให้เปลี่ยนแปลงลำดับของเรคคอร์ดจนกว่าจะแสดงลำดับตามที่คุณต้องการ จากนั้นเรคคอร์ดจะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ลบเรคคอร์ดจากรายการช้อย	คลิกที่ลิงค์ ลบ ในแถวเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ
แสดงรายละเอียดของเรคคอร์ด	คลิกชื่อเรคคอร์ดที่จะแสดงเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำเวทที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	เลือกจำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการดูพร้อมกันในจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในรายการตรงปาดาว์นที่ด้านล่างของเพจ

## การทำงานกับรายการ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมาก คุณสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ต้องการดูได้โดยการใส่รายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์จะแสดงชุดย่อยเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์ที่ใช้จัดทำรายการ

**Oracle CRM On Demand** ให้รายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐานสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลายประเภท ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ จัดการรายการส่วนบุคคล

ในบทบาทผู้ใช้ของตนจะสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ที่กำหนดเอง และทำให้ผู้ใช้รายอื่นสามารถใส่รายการเหล่านั้นได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่ารายการใดบ้างที่บทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้ได้

คุณยังสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ที่กำหนดเองเพิ่มเติมเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่คุณต้องการทำงานได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

คุณสามารถเลือกชุดรายการที่แสดงอยู่ในโซเมเพจและในรายการสำหรับเลือกของรายการจากรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดที่คุณสามารถใช้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 113)

เมื่อคุณเลือกรายการที่ฟิลเตอร์ รายการเรคคอร์ดที่ตรงตามเกณฑ์รายการจะเปิดในเพจรายการเรคคอร์ด คุณสามารถเลือกแสดง 5, 10, 15, 25, 50, 75 หรือ 100 เรคคอร์ดแรกในเพจพร้อมกัน ตัวเลือกที่คุณเลือกจะยังคงอยู่ในเพจรายการสำหรับทุกประเภทเรคคอร์ดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงอีกครั้ง เมื่อคุณเบรลรายการเรคคอร์ดที่คุณวางตัวชี้จะถูกไฮไลต์ตามการเปลี่ยนแปลงในสีพื้นหลัง

ส่วนหัวคอลัมน์ในเพจรายการอาจยังคงแสดงอยู่ตลอดในมุมมองเมื่อคุณเลื่อนลงในเพจของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณและการตั้งค่าในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ คุณสมบัตินี้สามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัท แต่คุณสามารถทำการตั้งค่าในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเพื่อแทนที่การตั้งค่า หมายเหตุส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ของบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่า หมายเหตุส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand สามารถใช้วิธีการตรวจเทียบได้เพียงวิธีเดียวในการกำหนดการเรียงลำดับภายในรายการ โดยระบบจะเลือกวิธีการตรวจเทียบที่เหมาะสมที่สุดสำหรับทุกภาษา อย่างไรก็ตาม อาจมีการเรียงลำดับตัวอักษรบางตัวในบางภาษาไม่ถูกต้อง

## จะเกิดอะไรขึ้นหากเพจเรคคอร์ดมีมากกว่าหนึ่งเพจ

หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่าที่แสดงในหนึ่งหน้า สิ่งต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- คุณสามารถคลิกที่ไอคอนการนำเวทที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ

- หากคุณคลิกที่ไอคอนเพื่อไปยังเพจสุดท้ายในรายการ เพจสุดท้ายจะแสดงเพจทั้งหมดของเรคคอร์ด และจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในเพจสุดท้ายในรายการจะถูกกำหนดโดยจำนวนเรคคอร์ดที่คุณเลือกแสดงในเพจรายการของคุณ

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ารายการมีเรคคอร์ดทั้งหมด 60 เรคคอร์ด และคุณเลือกที่จะแสดง 25 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ หากคุณคลิกที่ไอคอนเพื่อไปยังเพจสุดท้ายในรายการ เพจจะแสดง 25 เรคคอร์ดสุดท้ายในรายการ

- หากคุณนำเวทรายการไปที่ละเพจ เพจสุดท้ายในรายการจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เหลืออยู่ในรายการเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ารายการมีเรคคอร์ดทั้งหมด 60 เรคคอร์ด และคุณเลือกที่จะแสดง 25 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ หากคุณนำเวทรายการไปที่ละเพจ ในสองเพจแรกจะแสดง 25 เรคคอร์ดต่อเพจ และเพจสุดท้ายจะแสดง 10 เรคคอร์ดที่เหลือในรายการ

## งานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการ

จากเพจรายการ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- เรียงลำดับเรคคอร์ด
- ตรวจสอบเรคคอร์ดหลายรายการพร้อมกันได้
- ค้นหาเรคคอร์ดเพื่อตรวจสอบ ลบ หรืออัปเดต
- อัปเดตฟิลด์ในเพจรายการแบบออนไลน์ หากมีการใช้งานฟังก์ชันการแก้ไขแบบออนไลน์
- เปิดเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด และอัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนำวิเกตออกจากเพจรายการ หากมีกรอบเรคคอร์ดอยู่ในเพจรายการ
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่
- เพิ่มรายการลงในส่วนรายการที่ซับซ้อนในแถบการดำเนินการโดยการคลิกที่ไอคอน รายการที่ซับซ้อน
- แก้ไขรายการภายในเพจรายการ หากไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ พร้อมใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ](#) (ในหน้า 109)
- เปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการ ด้วยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกรายการหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

## เกี่ยวกับการเรียงลำดับคอลัมน์ใหม่ในเพจรายการ

คุณสามารถเรียงลำดับคอลัมน์ใหม่ในรายการได้โดยตรงภายในเพจรายการ เมื่อคุณเลื่อนเมาส์เหนือส่วนหัวคอลัมน์ ลูกศร 4 ทิศทางจะปรากฏขึ้นมา และคุณสามารถลากคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลงได้เลย หากมีคอลัมน์มากกว่าที่จะสามารถแสดงได้บนเพจเบราว์เซอร์ของคุณ เมื่อคุณลากส่วนหัวคอลัมน์ไปที่ขอบของคอลัมน์ที่แสดงอยู่ เพจจะเลื่อนเพื่อแสดงคอลัมน์เพิ่มเติมโดยอัตโนมัติ ลำดับที่เปลี่ยนแปลงของคอลัมน์ยังจะมีการนำไปใช้อย่างต่อเนื่องเมื่อคุณทำการดำเนินการต่างๆ ที่เป็นการรีเฟรชเพจ เช่น การส่งผ่านรายการ การเรียงลำดับรายการ การใช้การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร และฟิลด์ฟิลด์เตอร์ตัว และอื่น ๆ ลำดับที่เปลี่ยนแปลงยังจะมีการนำไปใช้ต่อไปอีกหากคุณเปิดเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจากรายการและกลับไปรายการอีกครั้ง อย่างไรก็ตาม หลังจากที่คุณออกจากรายการแล้ว ครั้งต่อไปที่คุณเปิดรายการขึ้นมา คอลัมน์จะปรากฏในลำดับเดิม เว้นแต่ว่าคุณได้บันทึกการเอาไว้หลังจากที่คุณได้เรียงลำดับคอลัมน์ใหม่แล้ว

## เกี่ยวกับการใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการ

เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่า ฟิลด์ที่กำหนดเองบางฟิลด์จะไม่สามารถใช้เรียงลำดับรายการได้ กฎทั่วไปที่ใช้มีดังนี้:

- คุณไม่สามารถใช้ประเภทฟิลด์ที่กำหนดเองต่อไปนี้ในการเรียงลำดับรายการประเภทเรคคอร์ดใดๆ รวมถึงประเภทเรคคอร์ดคอบเจกต์ที่กำหนดเองต่อไปนี้:
    - ฟิลด์ชื่อทำเครื่องหมาย
    - ฟิลด์เว็ปลิงค์
    - ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ
- อย่างไรก็ตาม สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ อาจมีฟิลด์ที่กำหนดเองประเภทอื่นที่คุณไม่สามารถใช้ในการเรียงลำดับรายการได้
- สำหรับประเภทเรคคอร์ดคอบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03 คุณจะใช้ประเภทฟิลด์ที่กำหนดเองในการเรียงลำดับรายการไม่ได้

## การดำเนินการที่คุณสามารถทำได้จากเรคคอร์ดที่แสดงรายการ

นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เมนูระดับเรคคอร์ด (อยู่ข้างชื่อของแต่ละเรคคอร์ด) เพื่อดำเนินการต่างๆ กับเรคคอร์ดที่แสดงรายการไว้ รวมถึงการกระทำบางอย่างหรือทั้งหมดในต่อไปนี้

- เปิดเพจแก้ไขสำหรับเรคคอร์ด (โดยการเลือกที่ตัวเลือกแก้ไข) ซึ่งคุณสามารถแก้ไขฟิลด์ทั้งหมดบนเรคคอร์ดได้
- จัดทำเรคคอร์ดใหม่โดยการคัดลอกเรคคอร์ดที่มีอยู่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าค่าของฟิลด์ไหนจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ
- ลบเรคคอร์ด

คุณสามารถฟิลด์เตอร์รายการเพิ่มเติม หากมีเรคคอร์ดในเพจมากเกินไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการฟิลด์เตอร์รายการของคุณอย่างรวดเร็ว โปรดดูที่ [การฟิลด์เตอร์รายการ](#) (ในหน้า 108)

**100** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

แต่ละรายการที่ฟิลเตอร์ใช้เฉพาะประเภทเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขายหรือบริษัท พนักงานทุกคนสามารถจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับการใช้งานของตนเองได้ แต่คุณจำเป็นต้องระบุบทบาทที่เหมาะสมในการจัดทำรายการสาธารณะที่จะปรากฏสำหรับพนักงานทุกคน

**หมายเหตุ:** รายการที่คุณหรือผู้จัดการของคุณจัดทำจะแสดงเฉพาะในภาษาที่จัดทำเท่านั้น หากคุณเปลี่ยนภาษา จะไม่มีการเพิ่มในรายการในภาษาอื่นที่แอปพลิเคชันสนับสนุน เฉพาะรายการที่ฟิลเตอร์ที่พอลิต์เท่านั้นที่จะแสดงในทุกภาษา เช่น หากผู้จัดการชาวอิตาลีจัดทำรายการใหม่และสมาชิกในทีมใช้เวอร์ชันภาษาสเปนของผลิตภัณฑ์ สมาชิกของทีมจะไม่เห็นรายการที่จัดทำขึ้นใหม่

## เกี่ยวกับการจัดทำบู๊คมาร์กสำหรับเพจรายการ

ในรายการส่วนใหญ่ เพจในรายการจะใช้ URL เดียวกันร่วมกัน ดังนั้น เมื่อคุณจัดทำบู๊คมาร์กสำหรับเพจในรายการ บู๊คมาร์กจะเปิดรายการในหน้าที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรกเสมอ (โดยปกติคือเพจแรกในรายการ) ในทำนองเดียวกัน เมื่อคุณทำสำเนา URL จากฟิลด์ที่อยู่ในหน้าภายในรายการและวาง URL ในฟิลด์ที่อยู่เบราวเซอร์ของคุณในภายหลัง รายการจะเปิดในเพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก

ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณเปิดรายการจากลิงก์รายการในอีเมลเพจบริษัท รายการจะเปิดในเพจแรก หากคุณเฝ้าติดตามไปยังเพจที่สามในรายการและจัดทำบู๊คมาร์กสำหรับเพจนั้น จากนั้น บู๊คมาร์กใหม่จะเปิดรายการในเพจแรก (นั่นคือ เพจที่เปิดเมื่อคุณเข้าใช้รายการครั้งแรก)

## ตัวเลือกการจัดการรายการ

ในเพจรายการของเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่มเมนูโดยมีตัวเลือกต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมด:

- **ลบแบทช์** ลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ โปรดดูที่ [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 140)
- **ระบุสมุดบันทึกแบทช์** เพิ่มเรคคอร์ดในสมุดบันทึก หรือลบเรคคอร์ดออกจากสมุดบันทึก โปรดดูที่ [การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก](#)
- **เอ็กซ์พอร์ตรายการ** เอ็กซ์พอร์ตรายการเพื่อบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ของคุณ โปรดดูที่ [การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ](#) (ในหน้า 114)
- **อัปเดตเป็นกลุ่ม** อัปเดตเรคคอร์ดจำนวนหนึ่งพร้อมกัน โปรดดูที่ [การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 120)
- **การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม** จัดทำการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่า โปรดดูที่ [การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม](#) (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 174)
- **การจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่ม** จัดทำการนัดหมายสำหรับหนึ่งบริษัทหรือมากกว่า โปรดดูที่ [การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท](#) (ในหน้า 242)
- **การนับจำนวนเรคคอร์ดนับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ** โปรดดูที่ [การนับจำนวนเรคคอร์ดในรายการ](#) (โปรดดูที่ "การนับเรคคอร์ดในรายการ" ในหน้า 114)
- **แก้ไขรายการ** แก้ไขรายการที่ฟิลเตอร์ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

**หมายเหตุ:** ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณยังสามารถแก้ไขรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ และบันทึกรายการที่แก้ไขแล้วได้หากต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ โปรดดูที่ [การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ](#) (ในหน้า 109)

- **บันทึกรายการ** บันทึกรายการ เมื่อคุณคลิก บันทึกรายการ จะนำคุณไปยังเพจที่มีตัวเลือกบันทึก
- **แสดงฟิลเตอร์รายการ** แสดงข้อมูลหลักของรายการ โปรดดูที่ [เพจรายการ](#) (ในหน้า 112) คุณสามารถเข้าใช้เพจนี้ได้โดยคลิก ดู ในเพจจัดการรายการ
- **จัดทำรายการใหม่** จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ใหม่ โปรดดูที่ [การจัดการและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)
- **จัดการรายการ** จัดการรายการของประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เพจจัดการรายการ](#) (ในหน้า 112)
- **เรียกคืนแบทช์** เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก โปรดดูที่ [การลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 140)

## การเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ

วิธีการนำตัวเลือกการจัดการรายการจะแตกต่างกันไปตามประเภทเรคคอร์ดที่แสดงในตารางต่อไปนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ขั้นตอน
----------------	---------

ประเภทเรคคอร์ด	ขั้นตอน
ประเภทเรคคอร์ดหลัก (บนแท็บ)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ</li> <li>2 ในส่วนรายการ คลิกรายการ</li> <li>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol> <p>คุณสามารถเข้าใช้เพจรายการใหม่ได้ดังนี้:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 คลิกแท็บเรคคอร์ดที่ด้านบนของเพจ</li> <li>2 ในแถบชื่อรายการ ให้คลิกปุ่มใหม่</li> </ol> <p><b>หมายเหตุ:</b> รายการการติดต่อเป็นรายการสำหรับเฉพาะประเภทกิจกรรม ดังนั้น ให้ใช้เพจรายการกิจกรรมเพื่อจัดทำรายการการติดต่อเพิ่มเติม รายการการติดต่อจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบริษัทของคุณใช้ <b>Call Center</b></p>
กิจกรรม	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 คลิกแท็บปฏิทิน</li> <li>2 ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด</li> <li>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol>
อเลิต	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 คลิกแท็บ โฮมเพจ</li> <li>2 ที่ด้านซ้ายของส่วนอเลิตในโฮมเพจของคุณ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด</li> <li>3 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากไม่มีอเลิต ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดจะไม่ปรากฏ</p>
เอกสารแนบ	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์จัดการเนื้อหา - จัดการเอกสารแนบและภาพของเพจรายละเอียด</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก</li> <li>2 คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล</li> <li>3 ในแผงการจัดการข้อมูล คลิกที่ลิงค์ จัดการเอกสารแนบ</li> <li>4 ในแผงจัดการเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่มจัดทำรายการใหม่</li> </ol>
ผู้ใช้	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการผู้ใช้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก</li> <li>2 คลิกที่ลิงค์การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้</li> <li>3 คลิกที่ลิงค์ การจัดการผู้ใช้</li> <li>4 คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol>

ประเภทเรคคอร์ด	ขั้นตอน
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก</li> <li>คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล</li> <li>ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ ชนิดผลิตภัณฑ์</li> <li>คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol>
ผลิตภัณฑ์	<p>ใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ที่ด้านบนของเพจ ให้คลิกที่ลิงค์ การจัดการทั่วโลก</li> <li>คลิกที่ลิงค์ การจัดการข้อมูล</li> <li>ในเพจการจัดการข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ ผลิตภัณฑ์</li> <li>คลิกปุ่มเมนู และเลือกตัวเลือกที่ต้องการ</li> </ol>

### รายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน

สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐาน โปรดดูที่หัวข้อการทำงานกับโฮมเพจ *ประเภทเรคคอร์ด* สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ด เช่น:

- การทำงานกับโฮมเพจลีด (ในหน้า 207)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 225)
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ (ในหน้า 246)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย (ในหน้า 270)
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ (ในหน้า 353)

### ในการเปิดรายการ

#### 1 คลิกแท็บเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** สำหรับรายการกิจกรรม ให้คลิกแท็บปฏิทิน และคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานกับรายการกิจกรรม โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการกิจกรรม \(ในหน้า 164\)](#)

#### 2 จากส่วนรายการ ในโฮมเพจเรคคอร์ด ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 110\)](#)

## ■ การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 111)

### การจัดทำและแก้ไขรายการ

เมื่อคุณจัดทำหรือจำกัดรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดว่าฟิลด์บ้างที่ คุณสามารถค้นหาและฟิลด์ใดที่สามารถแสดงในรายการดังนี้:

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ทั้งหมดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ใช้ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
 

**หมายเหตุ:** ขอบเขตนี้ไม่ให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้สิทธิ์ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ แก่บทบาทผู้ใช้ส่วนใหญ่ เมื่อไม่มีการใช้งานสิทธิ์นี้ ฟิลด์ที่บริษัทของคุณไม่ใช้จะไม่ปรากฏในเพจการค้นหาและรายการ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาการติดขัดและช่วยให้ผู้ใช้สามารถเห็นฟิลด์ที่ตนสนใจที่สุดได้ง่ายยิ่งขึ้น
- หากไม่มีการเปิดใช้งานสิทธิ์สำหรับ ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการ ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถค้นหาฟิลด์ได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวตรงตามเกณฑ์ต่อไปนี้เท่านั้น:
  - มีฟิลด์ในโครงสร้างการค้นหาที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
  - ฟิลด์จะแสดงในโครงสร้างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงสร้างเพจใดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์ต้องแสดงในโครงสร้างเพจแบบใดนามิกอย่างน้อยหนึ่งรายการ

**หมายเหตุ:** โครงสร้างแบบใดนามิก เป็นโครงสร้างเพจที่แสดงชุดฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดที่เป็นประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ขึ้นอยู่กับค่ารายการสำหรับเลือกที่คุณเลือกในบางฟิลด์ของเรคคอร์ด

- เมื่อคุณแก้ไขรายการที่มีอยู่ ฟิลด์บางฟิลด์ในเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการอาจไม่สามารถใช้งานกับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ ฟิลด์ที่จำกัดไว้ดังกล่าวจะเป็นสีเทาและคุณไม่สามารถแก้ไขได้ คุณสามารถลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ออกจากเกณฑ์การค้นหาก่อนที่จะรันหรือบันทึกรายการได้ หากคุณรันหรือบันทึกรายการโดยไม่ลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ออกจากเกณฑ์การค้นหา Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ดังกล่าวออกจากเกณฑ์การค้นหาโดยอัตโนมัติ แล้วจึงรันหรือบันทึกรายการ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนแปลงชุดฟิลด์ที่ใช้ได้ในโครงสร้างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ทุกเมื่อ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณลบฟิลด์ที่คุณสามารถใช้ในการค้นหาได้ก่อนหน้านี้ออก ในครั้งต่อไปที่คุณแก้ไขรายการที่มีฟิลด์ซึ่งมีฟิลด์นั้นอยู่ คุณจะไม่สามารถบันทึกรายการที่มีฟิลด์นั้นอยู่ในฟิลด์เตอร์ได้ หากคุณไม่ลบฟิลด์นั้นออกจากฟิลด์เตอร์ Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ดังกล่าวออกจากฟิลด์เตอร์โดยอัตโนมัติก่อนที่จะรันหรือบันทึกรายการ

### บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด

บทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวกำหนดฟิลด์ที่คุณสามารถแสดงในรายการเรคคอร์ด ซึ่งแสดงผลตามการค้นหาดังนี้

- หากมีการเปิดใช้งานสิทธิ์ฟิลด์ทั้งหมดในการค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหา
- หากไม่มีการเปิดใช้งานฟิลด์ทั้งหมดในสิทธิ์การค้นหาและรายการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกฟิลด์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในรายการเรคคอร์ดที่แสดงตามการค้นหาได้ก็ต่อเมื่อฟิลด์ดังกล่าวปรากฏในโครงสร้างเพจรายละเอียดที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น หากมีการกำหนดโครงสร้างเพจแบบใดนามิกสำหรับบทบาทของคุณ ฟิลด์จะต้องปรากฏในโครงสร้างเพจแบบใดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งโครงสร้าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนค่าและฟิลด์สำหรับเกณฑ์ที่คุณกำหนดขึ้น คุณอาจต้องการไปที่เพจแก้ไขของเรคคอร์ดและจัดชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงกับที่ใช้อยู่ใน Oracle CRM On Demand ก่อน มิฉะนั้นแล้ว รายการที่ฟิลด์เตอร์ของคุณอาจเลือกเรคคอร์ดไม่ถูกต้องได้ หรือคุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดเพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ถูกต้องก็ได้ อย่างไรก็ตาม เอกสารที่พิมพ์ออกมาจะไม่ปรากฏค่าสำหรับรายการตรวจปาดานของฟิลด์

#### ในการตั้งค่ารายการ

- 1 จัดทำรายการใหม่หรือไปยังเพจแก้ไขรายการสำหรับรายการที่มีอยู่แล้ว

ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ จะมีปุ่ม เมนู ที่ประกอบด้วยตัวเลือกต่างๆ เพื่อจัดทำรายการใหม่หรือแก้ไขรายการที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าถึงตัวเลือกการจัดการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ \(ในหน้า 99\)](#)

**หมายเหตุ:** ในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ คุณยังสามารถแก้ไขรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ และบันทึกรายการที่แก้ไขแล้วได้หากต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแก้ไขรายการภายในเพจรายการ โปรดดูที่ [การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ \(ในหน้า 109\)](#)



2 ในพจนานุกรมหรือเพจแก้ไขรายการ ในส่วนค้นหา ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้:

- ชุดเรคคอร์ด
- สมุดบันทึก

**หมายเหตุ:** ส่วน ค้นหา จะไม่แสดงสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่ไม่มีเจ้าของ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ และประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ ตัวเลือก สมุดบันทึก ในส่วน ค้นหา จะใช้ได้เมื่อบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัติสมุดบันทึกไว้เท่านั้น

3 หากคุณเลือกตัวเลือกชุดเรคคอร์ด ให้เลือกรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้จากรายการในฟิลด์ชุดเรคคอร์ด:

- เรคคอร์ดทั้งหมดที่สามารถดูได้ ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าใช้อย่างน้อยที่สุดคือการดู ดังที่ได้ระบุโดยลำดับชั้นการรายงานของคุณ ระดับการเข้าใช้ของบทบาทของคุณ และระดับการเข้าใช้ของเรคคอร์ดที่เข้าร่วมกัน
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นเจ้าของ
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันอยู่ ประกอบด้วยเรคคอร์ดในรายการที่ฟิลเตอร์เท่านั้น ซึ่งตรงกับหนึ่งในคุณสมบัติต่อไปนี้:
  - คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
  - เรคคอร์ดที่เจ้าของให้คุณใช้ร่วมกันได้ผ่านทางคุณสมบัติของทีม
  - เรคคอร์ดที่คุณใช้ร่วมกันผ่านทางคุณสมบัติการระบุกลุ่มสำหรับบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ คริวเรือ น โอกาสทางการขาย และพอร์ดโฟลีโอ
- เรคคอร์ดทั้งหมดที่เป็นของฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชา
- เรคคอร์ดทั้งหมดในทีมที่ฉันหรือผู้ได้บังคับบัญชาอยู่
- สมุดบันทึกที่ฟอลด์ของฉัน การตั้งค่าที่ฟอลด์สำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ดังที่ระบุโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท

4 หากคุณเลือกตัวเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึก ผู้ใช้ หรือตัวแทนในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก](#) (ในหน้า 82)

5 ในส่วน เลือกตัวพิมพ์เล็ก/ใหญ่มีผล ให้ทำเครื่องหมายเลือกที่ช่อง ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน หากจำเป็น

หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ จะทำให้ฟิลด์บางฟิลด์กลายเป็นการค้นหาที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา

6 ในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- a** (ไม่จำเป็น) หากคุณกำลังแก้ไขฟิลด์รายการที่มีอยู่ ซึ่งมีฟิลด์การค้นหาที่บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้งานได้ ให้ลบฟิลด์การค้นหาออกจากรายการ โดยคลิกไอคอน X ข้างแถวฟิลด์

หากฟิลด์ค้นหาในฟิลด์รายการไม่สามารถใช้เป็นฟิลด์ค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ ฟิลด์ดังกล่าวจะเป็นสีเทา คุณไม่สามารถแก้ไขได้ โดยจะมีไอคอน X ปรากฏอยู่ข้างฟิลด์ คุณสามารถลบฟิลด์ที่จำกัดไว้นี้ออกจากฟิลด์รายการได้ หากคุณรันหรือบันทึกรายการโดยไม่ลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ออกจากฟิลด์ Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่จำกัดไว้ดังกล่าวออกจากฟิลด์โดยอัตโนมัติ แล้วจึงรันหรือบันทึกรายการ

- b** เลือกฟิลด์จากรายการฟิลด์

ฟิลด์จะถูกป้อนล่วงหน้าด้วยฟิลด์ค้นหาเป้าหมายสำหรับประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดให้ฟิลด์การค้นหาสามารถใช้งานได้ ในโครงสร้างการค้นหา

ซึ่งได้รับการระบุให้แก่บทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะไม่สามารถระบุเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดของประเภทนั้นได้

ฟิลด์บางฟิลด์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะที่เรียงลำดับรายการ

ฟิลด์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลด์ค้นหา

หากเกณฑ์การค้นหาของคุณรวมเอาฟิลด์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาไว้ด้วย การค้นหาของคุณอาจช้าลง

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ที่แสดงเป็นข้อความสีม่วงในส่วนป้อนเกณฑ์การค้นหาจะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ โดยไม่พิจารณาถึงการตั้งค่าที่ช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ฟิลด์เหล่านี้ไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการค้นหาที่รวดเร็ว

หากฟิลด์ที่อยู่ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการดรอพดาวน์ ให้เลือกฟิลด์ที่สอดคล้องกันที่แสดงในตารางต่อไปนี้หรือใน เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ที่แสดงในตารางนี้อาจไม่สามารถใช้ได้กับทุกประเทศหรือโลแคล

ในการฟิลเตอร์รายการของคุณในฟิลด์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการดรอพดาวน์
เลขที่ถนน ที่อยู่ 1 Chome	เลขที่/ ถนน
Ku	ที่อยู่ 2
ชั้น ดิสตริกต์	ที่อยู่ 3
Shi/Gun	เมือง
นิคม/ส่วน รหัส CEDEX ที่อยู่ 4 URB เมือง	ตู้ไปรษณีย์/รหัสราชการ
รัฐ MEX รัฐ BRA เขต ส่วนพื้นที่ เกาะ จังหวัด ภาค เอมิเรต แคว้น	จังหวัด
รหัสเกาะ ตู้ไปรษณีย์ ตู้ไปรษณีย์ Codigo	รหัสไปรษณีย์

**C** ป้อนเงื่อนไข คำฟิลเตอร์ และเครื่องหมาย (AND, OR) ที่ระบุในฟิลเตอร์

หากคุณกำลังแก้ไขรายการ ฟิลด์นั้นจะถูกป๊อปอัพเลขแล้วด้วยเกณฑ์ที่คุณสามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เงื่อนไขฟิลเตอร์ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์](#) (ในหน้า 64)

**คำแนะนำ:** ในการจัดทำรายการของคำขอบริการที่ไม่มีเจ้าของ ให้เลือกฟิลด์ ID เจ้าของ เงื่อนไขของฟิลเตอร์ เท่ากับ และเว้นค่าว่างไว้ คุณสามารถจัดทำรายการที่เป็นผลลัพธ์โดยใช้วิธีการทั่วไปนี้ได้

**คำเตือน:** เมื่อป้อนคำฟิลเตอร์ ให้คุณตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ปฏิบัติตามกฎที่ได้อธิบายไว้ใน [เกี่ยวกับคำฟิลเตอร์](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับคำของฟิลเตอร์"](#) ในหน้า 69) มิฉะนั้น รายการนั้นอาจไม่รวมเรคคอร์ดที่ถูกต้องไว้ด้วย

**ตัวอย่าง**

**บริษัท:** หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัทในแคนาดาที่มีรายได้ต่อปีมากกว่า \$100,000,000.00 ให้ป้อนข้อมูลในฟอร์มดังนี้:

ฟิลต์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ต่อปี	มากกว่า	100000000	AND
ประเทศ	เท่ากับ	แคนาดา	

ลิต: หากคุณต้องการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของลิตที่มีรายได้ที่คาดว่าจะได้รับมากกว่า \$100,000.00 และได้รับการจัดระดับ A หรือ B ให้กรอกฟอร์มดังนี้:

ฟิลต์	เงื่อนไข	ค่า	
รายได้ที่มีแนวโน้ม	มากกว่า	100000	AND
การจัดอันดับ	น้อยกว่า	C	

7 ในส่วนแสดงคอลัมน์ ให้เลือกฟิลต์ที่จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา โดยการย้ายฟิลต์จากรายการฟิลต์ที่มีอยู่ไปยังรายการฟิลต์ที่เลือก ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของฟิลต์ที่เลือก

คำแนะนำ: หลังจากที่ย้ายรายการเรคคอร์ดส่งกลับมา คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ในรายการได้อย่างรวดเร็วโดยการลากส่วนหัวคอลัมน์ไปยังตำแหน่งใหม่และวางลง คุณสามารถเลือกที่จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงหลังจากที่คุณเปลี่ยนแปลงลำดับของคอลัมน์ได้หากต้องการ

8 ในส่วนการเรียงลำดับ ในรายการรอปดาวน์ เรียงตาม ให้เลือกฟิลต์เรียงลำดับที่ฟอลด์ และคลิก ขึ้น หรือ ลง เพื่อเลือกการเรียงลำดับ

ฟิลต์บางฟิลต์จะได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบระหว่างการค้นหาและในขณะเรียงลำดับรายการ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับเหล่านี้จะแสดงด้วยข้อความสีเขียวในรายการฟิลต์เรียงลำดับ หากคุณเลือกฟิลต์ที่ยังไม่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเช่นเดียวกับฟิลต์เรียงลำดับตามค่าที่ฟอลด์ การค้นหาของคุณอาจช้าลง

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถเลือกฟิลต์ประเภทของทำเครื่องหมายเป็นฟิลต์เรียงลำดับในขั้นตอนนี้ได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากจัดทำรายการแล้ว คุณสามารถคลิกส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับฟิลต์ตามค่าในช่องทำเครื่องหมายได้

9 (ไม่จำเป็น) ในการดูผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาโดยไม่บันทึกรายการ ให้คลิก รัน

เพจรายการจะแสดงผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณ ซึ่งคุณสามารถคลิกปุ่ม เมนู ในแถบชื่อ แล้วเลือก บันทึกรายการ หรือ แก้ไขรายการ เพื่อบันทึกรายการได้

10 คลิก บันทึก และป้อนข้อมูลในฟิลต์ในส่วนตัวเลือกบันทึกให้ครบสมบูรณ์:

ฟิลต์	ความเห็น
ชื่อของรายชื่อ	พิมพ์ชื่อของรายการ (ไม่เกิน 50 ตัวอักษร) คุณสามารถใช้สัญลักษณ์หรือเครื่องหมายวรรคตอนใดก็ได้ ยกเว้นเครื่องหมายคำพูด (“”) ในชื่อรายการ  รายการที่จัดทำจะเรียงลำดับตามรหัส ASCII จากน้อยไปมาก ซึ่งหมายความว่า การเรียงลำดับดังกล่าวคำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ดังนั้น ชื่อรายการทั้งหมดที่ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์ใหญ่จะปรากฏก่อนหน้าชื่อรายการที่ขึ้นต้นด้วยตัวพิมพ์เล็ก
คำอธิบาย	ป้อนคำอธิบายไม่เกิน 251 ตัวอักษร
ความสามารถเข้าใช้รายการ	หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายการส่วนกลาง ให้เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ส่วนตัว คุณคนเดียวเท่านั้นที่ดูรายการที่ฟิลเตอร์แล้วได้</li> <li>■ ส่วนกลาง พนักงานทุกคนสามารถดูรายการนี้ได้ โดยรายการส่วนกลางจะแสดงในโฮมเพจเรคคอร์ดของพนักงานทุกคนในบริษัท</li> <li>■ เฉพาะบทบาท ผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะเท่านั้นที่ดูรายการนั้นได้</li> </ul>

1 คลิกบันทึกและรัน

รายการที่ฟิลเตอร์ที่คุณจัดทำขึ้นจะแสดงในรายการรอปดาวน์ในแถบชื่อของเพจนี้ และในส่วนรายการโฮมเพจเรคคอร์ด

**คำแนะนำ:** หากมีข้อความปรากฏระบุว่าค่าของรายการของคุณหมดเวลา ให้แก้ไขเกณฑ์รายการของคุณต่อไปและลองอีกครั้ง

คุณสามารถค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับการค้นหาและรายการให้เหมาะสมกับเว็บไซต์การฝึกอบรมและบริการ ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้ด้วยคลิกที่ลิงก์ร่วม การฝึกอบรมและบริการที่ด้านบนของแต่ละเพจใน **Oracle CRM On Demand**

## การฟิลเตอร์รายการ

ในเพจรายการคุณสามารถฟิลเตอร์เรคคอร์ดในรายการอย่างรวดเร็วได้สองวิธี:

- โดยใช้การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร ในการค้นหาคอลัมน์ที่ต้องการ

**หมายเหตุ:** หากภาษาของผู้ใช้ของคุณคือ เกาหลี ญี่ปุ่น จีนแผ่นดินใหญ่ หรือจีนดั้งเดิม การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรจะใช้ไม่ได้

- การใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วน

ตามค่าดีฟอลต์ เพจรายการจะแสดงการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรเมื่อการควบคุมดังกล่าวสามารถใช้ได้ แต่คุณสามารถคลิกไอคอนสลับฟิลเตอร์เพื่อแสดงฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนได้เช่นกัน หากต้องการเปลี่ยนกลับเป็นการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถคลิกไอคอน ABC การควบคุมการค้นหาที่แสดงจะยังคงอยู่ในเซสชันต่างๆ

**หมายเหตุ:** การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรและฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วนที่คุณมักใช้เพื่อฟิลเตอร์รายการจะไม่สามารถใช้ได้ในขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากต้องการฟิลเตอร์รายการคุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 110\)](#) และ [การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 111\)](#)

นอกจากนี้คุณยังสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่ค้นหาได้โดยการเลือกสมุดบันทึกหรือผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก \(ในหน้า 82\)](#)

สำหรับการฟิลเตอร์ขั้นสูงขึ้นไปอีก คุณสามารถแก้ไขเกณฑ์รายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู [การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ \(ในหน้า 109\)](#) และ [การจัดทำและแก้ไขรายการ \(ในหน้า 104\)](#)

## การค้นหาตามลำดับอักษร

ลูกศรถัดจากส่วนหัวของคอลัมน์ในรายการแสดงว่าคอลัมน์ดังกล่าวใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลเตอร์รายการ และยังคงว่ามีรายการเรียงลำดับจากน้อยไปหามากหรือมากไปหาน้อย คุณสามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่ใช้สำหรับการเรียงลำดับและการฟิลเตอร์รายการได้โดยคลิกส่วนหัวของคอลัมน์ของคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้

หากมีการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- คลิกตัวอักษรในแถบตัวอักษรเพื่อแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่เริ่มต้นด้วยตัวอักษรนั้น
- ป้อนตัวอักษรในฟิลต์ข้อความ และคลิก ดำเนินการ เพื่อฟิลเตอร์รายการให้แสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้น คุณสามารถใช้ไว้ดการ์ดได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ \(ในหน้า 69\)](#)

การค้นหาตามลำดับอักษรเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน และไม่มีผลต่อเกณฑ์การค้นหาในการแก้ไขรายการ

ในบางครั้ง แถบตัวอักษรจะไม่สามารถใช้งานได้ กล่าวคือ ตัวอักษรจะไม่แสดงเป็นไฮเปอร์ลิงก์ เนื่องจากค่าดีฟอลต์การเรียงลำดับอยู่ในคอลัมน์ที่ไม่สามารถใช้งานแถบตัวอักษรได้ ตัวอย่างเช่น ค่าดีฟอลต์การเรียงลำดับสำหรับเพจรายการที่ลงจะใช้ตามคอลัมน์ประเภท ซึ่งไม่สามารถเรียงลำดับได้ ดังนั้น แถบตัวอักษรจึงไม่สามารถใช้งานได้ อย่างไรก็ตาม หากคุณคลิกส่วนหัวของคอลัมน์ชื่อ ข้อมูลจะถูกเรียงลำดับและแถบตัวอักษรจะสามารถใช้งานได้

## ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วน

เมื่อใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วน คุณสามารถฟิลเตอร์รายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่มีฟิลต์ที่เลือกตรงกับเกณฑ์การฟิลเตอร์ที่ต้องการ

ในส่วน แสดงผลลัพธ์ซึ่ง ของเพจรายการ คุณสามารถเลือกหรือป้อนค่าจากซ้ายไปขวาในฟิลต์เพื่อระบุฟิลต์ค้นหา เงื่อนไขของฟิลเตอร์ และค่าของฟิลเตอร์ ตามลำดับ (หากเงื่อนไขของฟิลเตอร์จำเป็นต้องมีค่า) ค่าที่มีอยู่ในรายการเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะแตกต่างกันออกไปตามฟิลต์ค้นหาที่คุณเลือก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ที่มีอยู่ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ \(ในหน้า 64\)](#)

ฟิลต์ค่าของฟิลเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับประเภทฟิลต์ เช่น แสดงไอคอนปฏิทินเมื่อคุณต้องการเลือกวันที่ และแสดงไอคอนโทรศัพท์เมื่อคุณต้องการระบุหมายเลขโทรศัพท์ ฟิลต์ค่าของฟิลเตอร์จะถูกซ่อนไว้เมื่อไม่ต้องการใช้ค่าใดๆ ในเงื่อนไขของฟิลเตอร์ สำหรับฟิลต์ข้อความและโทรศัพท์ คุณสามารถใช้ไว้ดการ์ดได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ \(ในหน้า 69\)](#)

คุณสามารถใช้ฟิลต์ใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้เป็นฟิลต์ค้นหาในโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ เพื่อฟิลเตอร์รายการเรคคอร์ด หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้กำหนดฟิลต์ค้นหาไว้ในโครงสร้างการค้นหา คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้ได้

**หมายเหตุ:** หากเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการฟิลเตอร์มีฟิลต์ที่ไม่ใช่หนึ่งในฟิลต์ค้นหาซึ่งกำหนดไว้ในโครงสร้างการค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะไม่สามารถใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้

การค้นหาในฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้ไม่มีผลกระทบต่อเกณฑ์การค้นหาของแก้ไขรายการ นอกจากนี้ การค้นหาในฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้จะเป็นการค้นหาที่คำนึงถึงตัวอักษรใหญ่/เล็กสำหรับฟิลต์ส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม บางฟิลต์จะไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์อยู่เสมอ ซึ่งฟิลต์เหล่านี้จะแสดงเป็นข้อความสีม่วง

**คำแนะนำ:** เมื่อทำงานกับรายการ คุณสามารถแก้ไขรายการได้เพื่อให้การค้นหาในฟิลต์เพิ่มเติมบางฟิลต์ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกัน เมื่อคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันในแผงแก้ไขรายการ แล้วรับรายการจากแผงแก้ไขรายการ ฟิลต์ที่กลายเป็นฟิลต์ที่ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันจะแสดงเป็นข้อความสีน้ำเงินในฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้ อย่างไรก็ตาม หลังจากที่คุณออกไปจากรายการแล้ว ครั้งต่อไปที่คุณเปิดรายการขึ้นมา การค้นหาในฟิลต์ทั้งหมดสำหรับรายการจะคำนึงถึงตัวอักษรใหญ่/เล็กอีกครั้ง ยกเว้นฟิลต์ที่แสดงเป็นข้อความสีม่วง สำหรับรายการที่กำหนดเองส่วนตัวของคุณและรายการที่กำหนดเองสำหรับสถานะที่คุณจัดทำขึ้น คุณสามารถเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันและบันทึกการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ฟิลต์ที่เกี่ยวข้องไม่คำนึงถึงตัวพิมพ์ที่ตรงกันอย่างถาวร

### การใช้ฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนี้เพื่อฟิลเตอร์รายการ

- 1 เลือกฟิลต์ในรายการตรวจสอบความถี่ด้านขวาของป้าย แสดงผลลัพธ์ซึ่ง
- 2 เลือกเงื่อนไขจากรายการตรวจสอบความถี่ของฟิลเตอร์
- 3 ป้อนค่าในรายการตรวจสอบค่าของฟิลเตอร์หากต้องใช้
- 4 คลิก ดำเนินการ

## การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ

ในเพจรายการจำนวนมาก คุณสามารถเปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการภายในเพจรายการนั้นได้ และทำการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการได้โดยไม่ต้องออกจากเพจรายการ คุณยังสามารถเปลี่ยนแปลงชุดของฟิลต์ที่แสดงในเพจรายการได้ด้วย

### ในการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ

- 1 ในเพจรายการ ให้คลิกไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ:
- 2 ในบานหน้าต่างแก้ไขรายการ ทำการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การค้นหา ฟิลต์ที่จะแสดง และการเรียงลำดับให้ตรงกับความต้องการของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและการแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)
- 3 คลิก **รับ** เพื่อรีเฟรชรายการเรคคอร์ด
- 4 เมื่อต้องการปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการ ให้คลิกไอคอน สลับบานหน้าต่างแก้ไขรายการ อีกครั้ง

มีข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ เมื่อทำการแก้ไขรายการภายในเพจรายการ:

- บัญชี บันทึก จะไม่สามารถใช้งานได้ภายในบานหน้าต่างแก้ไขรายการ หากคุณต้องการบันทึกการแก้ไขแล้วหลังจากที่คุณรับเรียบร้อยแล้ว คุณต้องเลือกตัวเลือกบันทึกการรายการจากปุ่ม **เมนู** ในแถบชื่อของเพจรายการ

- คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงประเภทเรคคอร์ดที่ค้นหา เมื่อต้องการค้นหาเรคคอร์ดในเรคคอร์ดประเภทอื่น คุณต้องเปิดรายการเรคคอร์ดที่มีอยู่ของประเภทเรคคอร์ดนั้น หรือเริ่มการค้นหาใหม่ ตัวอย่างเช่น โดยการคลิก ขึ้นสูง ในส่วนค้นหาของแถบการดำเนินการ
- คุณสมบัติต่อไปนี้ไม่มีให้ใช้งานในเพจรายการในขณะที่มีการเปิดบานหน้าต่างแก้ไขรายการภายในเพจรายการ:
  - ฟิลต์ฟิลเตอร์ด่วน
  - เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกในบานหน้าต่างแก้ไขรายการได้

## เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

ในเพจรายการจำนวนมาก คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดโดยไม่ต้องนำวิเกตออกจากเพจรายการ ภายในกรอบเรคคอร์ด คุณสามารถทำงานกับเรคคอร์ดได้ ตราบเท่าที่คุณมีสิทธิ์การเข้าถึงที่จำเป็นสำหรับเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น คุณสามารถทำสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้:

- ดูรายละเอียดเรคคอร์ด
- ดูส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ด
- แก้ไขฟิลต์ในเรคคอร์ดและในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียด หากเปิดใช้ฟังก์ชันแก้ไขแบบออนไลน์
- แสดงตัวอย่างเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โดยใช้ฟังก์ชันแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด
- ลบเรคคอร์ด

ฟังก์ชันกรอบเรคคอร์ดจะมีให้ใช้งานในรายการของเรคคอร์ดส่วนใหญ่ใน Oracle CRM On Demand บางรายการไม่สนับสนุนกรอบเรคคอร์ด หากมีการสนับสนุนกรอบเรคคอร์ดสำหรับรายการ และหากมีเรคคอร์ดอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ดในรายการ คุณจะเห็นไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด ทางด้านขวาของแถบชื่อในเพจรายการ:



หากรายการไม่สนับสนุนกรอบเรคคอร์ด ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด จะไม่ปรากฏให้ใช้งานในเพจรายการ

**หมายเหตุ:** ไม่สนับสนุนกรอบเรคคอร์ดในรายการใดๆ ที่คุณเข้าใช้ผ่านทางเพจการดูแลใน Oracle CRM On Demand

## ข้อควรพิจารณาเมื่อทำงานในกรอบเรคคอร์ด

เมื่อทำงานในกรอบเรคคอร์ด โปรดทราบประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้:

- รหัสที่กำหนดเองและเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเอง ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถใช้รหัสที่กำหนดเองและส่วนเพิ่มเติมของส่วนหัว HTML ที่กำหนดเองเพื่อปรับแต่งเพจใน Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของคุณอาจเพิ่มปุ่มที่กำหนดเองในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือเพิ่มเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเองที่มีรหัสที่กำหนดเองลงในเพจ ในบางกรณี การปรับแต่งดังกล่าวอาจไม่ทำงานตามที่คาดหวังเมื่อคุณทำงานกับเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด
- การอัปเดตและการรีเฟรชเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด หากผู้ใช้อื่นอัปเดตเรคคอร์ดขณะที่คุณเปิดเรคคอร์ดนั้นไว้ในกรอบเรคคอร์ด ข้อความจะปรากฏเมื่อคุณพยายามอัปเดตเรคคอร์ด หากเกิดกรณีดังกล่าว คุณต้องรีเฟรชเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดโดยการคลิกที่แถวสำหรับเรคคอร์ดในส่วนรายการของเพจอีกครั้ง
- การลบเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด หากคุณลบเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด กรอบเรคคอร์ดจะปิดลง รายการจะรีเฟรช และเรคคอร์ดดังกล่าวจะไม่มีอยู่ในรายการอีกต่อไป
- การดำเนินการที่นำวิเกตออกจากเพจรายการ ในกรอบเรคคอร์ด หากคุณคลิกลิงค์ที่เปิดเพจอื่นใน Oracle CRM On Demand เช่น ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือหากคุณคลิกที่ปุ่มเพื่อดำเนินการ เช่น การจัดทำเรคคอร์ดใหม่ เพจใหม่จะเปิดขึ้น และเพจใหม่จะแทนที่เพจรายการ หากคุณต้องการกลับไปยังรายการ คุณสามารถใช้ลิงค์ ย้อนกลับ เพื่อนำวิเกตกลับไปยังรายการได้
- การนำวิเกตรายการและการแก้ไขแบบออนไลน์ โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้กับส่วนรายการของเพจ:

- ไอคอนการนำวิถีที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของส่วนรายการที่ช่วยให้คุณสามารถย้ายไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายของรายการ จะปรากฏให้ใช้งานเมื่อเปิดกรอบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม หากคุณเปิดเรคคอร์ดไว้ในกรอบเรคคอร์ดและนำวิถีไปยังเพจอื่นในรายการ เรคคอร์ดจะปิดลง แต่กรอบเรคคอร์ดยังคงเปิดอยู่
- คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์แบบอินไลน์ในส่วนรายการของเพจขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่
- การควบคุมการค้นหาคำสำคัญและฟิลด์ฟิลเตอร์ตัวที่คุณมักใช้เพื่อฟิลเตอร์รายการจะไม่สามารถใช้ได้ในขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการฟิลเตอร์รายการคุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด
- คุณไม่สามารถเรียงลำดับรายการได้ขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการเรียงลำดับรายการ คุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด
- คุณไม่สามารถเปลี่ยนจำนวนของเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการขณะที่กรอบเรคคอร์ดเปิดอยู่ หากคุณต้องการเปลี่ยนจำนวนของเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการ คุณต้องปิดกรอบเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ (ในหน้า 111)

## การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีเปิดและทำงานกับเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีเปิดกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

### การเปิดกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

- คลิกที่ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด:



กรอบเรคคอร์ดจะเปิด คอลัมน์แรกของรายการจะยังคงมองเห็นได้ในส่วนรายการของเพจ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ด

### การเปิดเรคคอร์ดในกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ

- ในส่วนรายการของเพจ ให้คลิกแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปิดในกรอบเรคคอร์ด

เรคคอร์ดจะเปิดในกรอบเรคคอร์ด ในส่วนรายการของเพจ คอลัมน์แรกของรายการจะยังคงมองเห็นได้ และแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณเปิดจะถูกไฮไลต์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีแสดงคอลัมน์ต่างๆ ในส่วนรายการของเพจขณะที่เปิดกรอบเรคคอร์ด

### การแสดงคอลัมน์รายการต่างๆ ในส่วนรายการของเพจ

- ในส่วนหัวของรายการ ให้คลิกที่ไอคอน เลือกคอลัมน์ที่จะแสดง (ลูกศรลงภายในวงกลม) แล้วเลือกชื่อคอลัมน์ที่คุณต้องการแสดง

คอลัมน์ที่คุณเลือกจะปรากฏในส่วนรายการของเพจ แถวสำหรับเรคคอร์ดที่เปิดอยู่ในปัจจุบันในกรอบเรคคอร์ดจะถูกไฮไลต์ในรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีปิดกรอบเรคคอร์ด

### การปิดกรอบเรคคอร์ด

- คลิกที่ไอคอน สลับกรอบเรคคอร์ด

กรอบเรคคอร์ดจะปิดลง แต่เพจรายการยังคงเปิดอยู่

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ \(ในหน้า 110\)](#)

## เพจจัดการรายการ

เพจจัดการรายการจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์สำหรับประเภทเรคคอร์ด: —รายการที่คุณจัดทำ รายการที่ผู้จัดการของคุณจัดทำเพื่อให้คุณใช้งาน ตลอดจนรายการที่มีอยู่ในระบบ คุณสามารถเข้าใช้เพจจัดการรายการโดยเลือก จัดการรายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าถึงตัวเลือกการจัดการรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ \(ในหน้า 99\)](#)

จากเพจนี้ คุณสามารถทำงานต่างๆ ในตารางต่อไปนี้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มรายการลงในรายการที่ใช้บ่อย	ในแถวสำหรับรายการ ให้คลิกไอคอนเพิ่มไว้ในรายการที่ใช้บ่อย
เปลี่ยนแปลงชุดรายการที่ปรากฏในโฮมเพจเรคคอร์ดและในรายการสำหรับเลือกของรายการ	สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่ <a href="#">การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด (ในหน้า 113)</a>
จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์	ในแถบชื่อ จัดการรายการ ให้คลิก รายการใหม่ ในเพจรายการใหม่ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นและบันทึกเรคคอร์ด
ลบรายการ	ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิก ลบ คุณสามารถลบได้เฉพาะรายการที่คุณจัดทำ
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านข้างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการดรอปดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตรายการ	ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการอัปเดต ให้คลิก แก้ไข ซึ่งจะเปิดเพจแก้ไขรายการ ที่คุณสามารถอัปเดตรายการได้ <b>หมายเหตุ:</b> คุณไม่สามารถเปลี่ยนรายการที่ฟิลเตอร์มาตรฐานซึ่งมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน หรือรายการที่ฟิลเตอร์ซึ่งถูกบันทึกไว้ก่อนที่จะมีคุณสมบัติการอัปเดต
ดูข้อมูลหลักและฟิลเตอร์ข้อมูลของรายการ	ในแถวที่มีรายการ ให้คลิก ดู ซึ่งจะเปิดเพจดูรายการ

## เพจดูรายการ

เพจดูรายการจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:



- ข้อมูลรายการหลัก ชื่อและคำอธิบายของรายการและ:
  - ความสามารถเข้าใช้รายการ รายการที่เห็นจะระบุว่าเป็นรายการส่วนบุคคล สาธารณะ หรือระบุเฉพาะบทบาทผู้ใช้
  - ค้นหาใน เรคคอร์ดย่อยที่ถูกค้นหาเพื่อทำฟิลเตอร์รายการ
- ข้อมูลฟิลเตอร์ ฟิลด์ ชื่อกำหนดฟิลเตอร์ และค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ในการสร้างรายการที่ฟิลเตอร์
- ฟิลด์ที่เลือก ฟิลด์ที่เลือกไว้จะแสดงเป็นคอลัมน์ในผลการค้นหา และเรียงลำดับเป็นฟิลด์ค้นหาดีฟอลต์

คุณเข้าใช้เพจดูรายการโดยเลือก แสดงฟิลเตอร์รายการ จากปุ่ม เมนู ในเพจรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้ตัวเลือกการจัดการรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

## การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดได้ว่าบทบาทผู้ใช้ของคุณจะสามารถใช้รายการใดได้ และคุณยังสามารถจัดทำรายการที่กำหนดเองเพื่อใช้งานเองได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

คุณสามารถเลือกชุดรายการที่แสดงอยู่ในที่ตั้งต่อไปนี้จะจากรายการที่คุณใช้งานได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด:

- ในโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ด หากประเภทเรคคอร์ดมีโฮมเพจ โฮมเพจจะแสดงรายการสูงสุดสิบอันดับแรกจากชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- ในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหาสำหรับประเภทเรคคอร์ด ซึ่ง *ประเภทเรคคอร์ด* เป็นชื่อของประเภทเรคคอร์ดที่คุณกำลังค้นหาในวินโดว์การค้นหา

ความพร้อมใช้งานของฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหาได้รับการควบคุมโดยเมนูรายการประเภทเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหาในโปรไฟล์บริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเมนูนี้และสิ่งที่เมนูนี้ควบคุม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา](#) (ในหน้า 78) และ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและค่าดีฟอลต์ร่วม

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการแรกในชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด*

จะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากมีรายการที่ขึ้นกับบริบททางรายการในวินโดว์การค้นหา

และโครงสร้างการค้นหาสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณได้ระบุให้รายการที่ขึ้นกับบริบทปรากฏที่ด้านบนของชุดรายการในฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา

เมื่อวินโดว์การค้นหาเปิดขึ้น รายการที่ขึ้นกับบริบทรายการแรกที่มีจะเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์ หากไม่มีฟิลด์รายการ *ประเภทเรคคอร์ด* ในวินโดว์การค้นหา

ระบบจะดำเนินการค้นหาเริ่มต้นสำหรับเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุในวินโดว์การค้นหาทั้งเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

นอกจากการเลือกชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดแล้ว คุณยังสามารถกำหนดลำดับของรายการภายในชุดได้อีกด้วย ขอแนะนำให้คุณวางรายการที่คุณใช้งานบ่อยที่สุดไว้ด้านบนของชุดรายการของคุณ

### การเปลี่ยนแปลงชุดรายการของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
- 2 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิก ลำดับรายการ
- 3 ในเพจลำดับการแสดงผลรายการ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มรายการลงในชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการจากส่วนรายการที่มีอยู่ไปยังส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ

**หมายเหตุ:** รายการที่ยังคงอยู่ในรายการที่มีอยู่จะไม่ปรากฏขึ้นบนโฮมเพจ ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการ หรือในชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา

- ในการลบรายการออกจากชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการจากส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจไปยังส่วนรายการที่มีอยู่

- ในการเปลี่ยนแปลงลำดับรายการภายในชุดรายการ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายรายการขึ้นหรือลงในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ

**เคล็ดลับ:** โปรดจำไว้ว่ารายการที่คุณต้องการให้ปรากฏบนโฮมเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะต้องอยู่ในรายการสิบอันดับแรกในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจ อย่างไรก็ตาม

คุณสามารถใช้รายการทั้งหมดในส่วนรายการที่จะปรากฏบนโฮมเพจได้ในชุดรายการที่กำหนดล่วงหน้าในวินโดว์การค้นหา

#### 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณจัดทำรายการที่กำหนดเอง คุณอาจต้องการอัปเดตชุดรายการของคุณเพื่อย้ายรายการใหม่ไปยังที่ตั้งอื่นในชุดรายการ หรือเพื่อลบรายการดังกล่าวออกจากชุดรายการ

### เพจรายการที่ใช้บ่อย

เมื่อคุณคลิกลิงก์แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนรายการที่ใช้บ่อยของแถบการดำเนินการ เพจรายการที่ใช้บ่อยจะเปิดขึ้นและแสดงรายการที่ใช้บ่อยของคุณ รายการในรายการที่ใช้บ่อยของคุณสามารถมีได้สูงสุด 100 รายการ

**หมายเหตุ:** หากมีรายการอยู่ในรายการที่ใช้บ่อย 100 รายการอยู่แล้ว และคุณเพิ่มรายการลงในรายการที่ใช้บ่อยอีก รายการที่อยู่ในรายการที่ใช้บ่อยมากที่สุดจะถูกลบออกจากรายการที่ใช้บ่อยของคุณ เพื่อให้สามารถเพิ่มรายการใหม่ได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการที่ใช้บ่อย

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนลำดับรายการ	ในแถบชื่อรายการที่ใช้บ่อย คลิกปุ่ม จัดการรายการที่ใช้บ่อย ในเพจจัดการรายการที่ใช้บ่อย ให้เปลี่ยนลำดับรายการจนกว่าจะแสดงลำดับที่ต้องการ รายการนี้จะปรากฏในลำดับใหม่ในแถบการดำเนินการและในเพจรายการที่ใช้บ่อย
ลบรายการจากรายการที่ใช้บ่อย	ในแถวที่มีรายการที่คุณต้องการลบ ให้คลิกที่ลิงค์ลบ
แสดงรายการ	คลิกชื่อรายการเพื่อแสดงเพจรายการที่คุณสามารถทำงานกับรายการได้
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการตรวจสอบตารางที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว

คุณสามารถกำหนดรายการที่ใช้บ่อยเป็นเครื่องมือทางเว็บในแอปพลิเคชันอื่น ดูข้อมูลเพิ่มเติมใน [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 746)

### การนับเรคคอร์ดในรายการ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการนับเรคคอร์ดในรายการ

#### การนับเรคคอร์ดในรายการ

■ ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก จำนวนเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่า 1000 เรคคอร์ด การดำเนินการนับจะล้มเหลวและจะมีข้อความปรากฏขึ้นเพื่อแจ้งว่ามีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลลัพธ์ของเกณฑ์การค้นหาของคุณมากเกินไป หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้แก้ไขรายการให้มีเรคคอร์ดน้อยลง หากการดำเนินการนับใช้เวลามากกว่า 30 วินาที การดำเนินการจะล้มเหลว หากเกิดกรณีนี้ขึ้น ให้ลองอีกครั้งในภายหลัง หรือแก้ไขรายการให้แสดงเรคคอร์ดน้อยลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

### การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ

คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดที่ตรงกับเกณฑ์ที่คุณได้ตั้งค่าไว้ในรายการได้ หลังจากที่ได้เลือกเอ็กซ์พอร์ตรายการเรคคอร์ดแล้ว คุณสามารถบันทึกการดำเนินการนั้นได้ด้วยการดาวน์โหลดไฟล์นั้น

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะยังเก็บผลลัพธ์การเอ็กซ์พอร์ตของคุณไว้อีก 168 ชั่วโมง (7 วัน) หลังจากพ้นช่วงเวลานั้น คุณจะต้องเอ็กซ์พอร์ตรายการนั้นอีกครั้ง

คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตได้มากที่สุดถึง 250 เรคคอร์ดจากรายการโดยตรง เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ เรคคอร์ดบนสุดจากรายการ (ขึ้นอยู่กับการเรียงลำดับในปัจจุบันของรายการ) มากสุดถึง 250 เรคคอร์ดจะถูกเอ็กซ์พอร์ต หรือไม่เช่นนั้น คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ เมื่อคุณเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ ค่าของเอ็กซ์พอร์ตของคุณจะถูกจัดคิวและดำเนินการเป็นงานแบบแบทช์งานหนึ่ง

ในการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดจากรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด หรือสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ที่แสดง เมื่อคุณเอ็กซ์พอร์ตรายการเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณจะกำหนดว่าฟิลด์ใดบ้างที่คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตดังนี้:

- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถเลือกเอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมดในเรคคอร์ด หรือเอ็กซ์พอร์ตเฉพาะฟิลด์ที่แสดงในรายการของคุณ
- หากเปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ที่แสดง ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด คุณสามารถเอ็กซ์พอร์ตได้เฉพาะฟิลด์ที่แสดงในรายการของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดสูงสุดถึง 250 เรคคอร์ดในรายการ

### เมื่อต้องการเอ็กซ์พอร์ตสูงสุดถึง 250 เรคคอร์ดในรายการ

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ต
- 2 ถ้าจำเป็น เรียงลำดับรายการนั้นเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ตปรากฏอยู่ที่ด้านบนของรายการ  
คำแนะนำ: ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง
- 3 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 4 บนเพจรายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล:
  - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกเอ็กซ์พอร์ตโดยทันที
  - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลและตัวค้นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ  
**หมายเหตุ:** ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด
- 5 คลิก เอ็กซ์พอร์ต
- 6 คลิก ดาวโหลด เพื่อดาวโหลดไฟล์

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกเอ็กซ์พอร์ตทันทีในส่วนประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล จะไม่มีการแจ้งทางอีเมลส่งไปเมื่อกระบวนการเอ็กซ์พอร์ตเสร็จสมบูรณ์แล้ว

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ

### เมื่อต้องการเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการ

- 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการเอ็กซ์พอร์ต
- 2 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 3 บนเพจรายการที่เอ็กซ์พอร์ตข้อมูล:
  - ในส่วนประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล ให้เลือกตัวเลือกเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลที่อยู่ในคิว
  - ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลและตัวค้นฟิลด์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ  
**หมายเหตุ:** ในส่วนฟิลด์ที่จะเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลจะใช้ได้เฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ รายการ - เอ็กซ์พอร์ตฟิลด์ทั้งหมด

- เลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้งานการแจ้งเตือนทางอีเมล (ใช้ได้กับการอัปเดตที่มีอยู่ในคิวแล้วเท่านั้น)  
หากคุณต้องการให้มีการส่งการแจ้งเตือนหลังจากที่กระบวนการอัปเดตเสร็จสมบูรณ์แล้ว

**หมายเหตุ:** ระบบจะเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ตามค่าดีฟอลต์ และจะใช้ช่องทำเครื่องหมายนี้ได้ก็ต่อเมื่อคุณได้ดำเนินการอัปเดตที่มีอยู่ในคิวแล้วเท่านั้น

- เลือกช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงก์ไว้ในไฟล์ที่อัปเดต หากคุณต้องการให้รวม URL ไว้ในไฟล์ CSV ที่อัปเดต  
ค่าดีฟอลต์ของช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงก์ไว้ในไฟล์ที่อัปเดต มีการควบคุมจากช่องทำเครื่องหมาย รวม URL ของเว็บลิงก์ไว้ในไฟล์ที่อัปเดต  
ในโปรแกรมบริษัท คุณสามารถเลือกหรือไม่เลือกการตั้งค่านี้สำหรับค่าของอัปเดตแต่ละรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับช่องทำเครื่องหมายนี้ โปรดดูที่  
การกำหนดการตั้งค่าการใช้ร่วมกัน

#### 4 คลิก อัปเดต

เพจคิวค่าของอัปเดตข้อมูลส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น

- 5 ถ้าค่าของอัปเดตข้อมูลอยู่ในส่วนคำขอที่รอดำเนินการของเพจ ให้คลิกรีเฟรชเพื่อดูว่าค่าของอัปเดตของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว

- 6 เมื่อค่าของอัปเดตข้อมูลของคุณปรากฏขึ้นในส่วนคำขอที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจคิวค่าของอัปเดตข้อมูลส่วนบุคคล  
ให้คลิกที่ลิงก์รายการหรือประเภทเรคคอร์ดเพื่อเปิดเพจแสดงรายละเอียดค่าของอัปเดตข้อมูล

- 7 ในส่วนเอกสารแนบค่าของอัปเดตข้อมูลของเพจ ในแถวที่มีไฟล์ ZIP ที่คุณต้องการดาวน์โหลด ให้เลือก ดาวน์โหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ด

ไฟล์ ZIP จะประกอบไปด้วยไฟล์ข้อความสรุปการอัปเดตและไฟล์ CSV สำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่คุณได้อัปเดต

ไฟล์ ZIP ของรายการที่อัปเดตเป็นคำขอที่อยู่ในคิวจะใช้ได้ผ่านทางเพจคิวค่าของอัปเดตข้อมูลส่วนบุคคลเป็นเวลา 168 ชั่วโมงหลังจากที่ค่าของอัปเดตข้อมูลเสร็จสมบูรณ์แล้ว  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจคิวค่าของอัปเดตข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีการเข้าใช้ไฟล์ ZIP โปรดดูที่ [การดูค่าของอัปเดตข้อมูลของคุณ](#) (ในหน้า 744)

## การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

คุณคือเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของ โดยทั่วไปแล้ว คุณสามารถดูและแก้ไขทุกเรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของ

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 44)

คุณจะเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อไปนี้:

- เรคคอร์ดถูกระบุให้กับคุณ
- คุณอยู่ในกลุ่มที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ด ด้วยความเป็นเจ้าของกลุ่ม ชื่อของคุณอาจไม่ปรากฏในฟิลด์เจ้าของ

คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของในเรคคอร์ดส่วนใหญ่ ในกรณีนี้:

- คุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- ผู้ใดผู้หนึ่งในสายงานของคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด
- บทบาทผู้ใช้และระดับการเข้าถึงของคุณสามารถใช้งานนี้ได้

**หมายเหตุ:** สำหรับกรณีของบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขายเท่านั้น คุณสามารถโอนความเป็นเจ้าของได้หากเจ้าของเรคคอร์ดได้ให้สิทธิ์เข้าถึงทั้งหมดของเรคคอร์ดนั้นกับคุณ

### ในการโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

- 1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

2 ในเพจรายละเอียด คลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจ แก้ไข

**หมายเหตุ:** หากมีการใช้งานคุณสมบัติการแก้ไขออนไลน์สำหรับบริษัทของคุณ คุณไม่จำเป็นต้องเปิดเพจ แก้ไข แต่คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ เจ้าของ ได้โดยตรงจากเพจรายละเอียด

3 คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์เจ้าของ

4 ในวินโดว์การค้นหา คลิกที่ลิงค์ นามสกุล ของพนักงานอีกคนหนึ่ง

5 บันทึกเรคคอร์ด

## การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทิม)

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท คุณสามารถใช้เรคคอร์ดร่วมกันเพื่อให้ผู้ใช้ในทีมสามารถดูข้อมูลนั้นได้ ประเภทเรคคอร์ดที่สามารถใช้ร่วมกับทีมได้ มีดังต่อไปนี้:

- บริษัท
- การยอมรับ
- แอปพลิเคชัน
- แผนธุรกิจ
- การรับรอง
- ผู้ติดต่อ
- คอर्स
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- กิจกรรม
- การทดสอบ
- คริวเรือ
- ลีด
- คำขอ MDF
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- โบสถ์
- คู่ค้า
- พอร์ตโฟลิโอ
- คำขอตัวอย่าง
- คำขอบริการ

## ■ ค่าขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับเรคคอร์ดบริษัท คุณยังสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัทนั้นได้

## เกี่ยวกับทีมและโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด เรคคอร์ดอาจไม่ต้องมีเจ้าของ แต่เรคคอร์ดอาจต้องมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง หรืออาจไม่มีเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองก็ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 44) โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนสมุดบันทึกเท่านั้น

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนแปลงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ด

เรคคอร์ดที่ก่อนหน้านี้มีเจ้าของอาจถูกลบออกจากเรคคอร์ดเมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดในครั้งแรกหลังการเปลี่ยนแปลงโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อเกิดกรณีเช่นนี้

สมาชิกทุกคนในทีมจะยังคงเป็นสมาชิกของทีมยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะเกิดลักษณะนี้เช่นกันเมื่อสมาชิกทีมที่เป็นสมาชิกในกลุ่มที่กำหนดไว้

ซึ่งหมายถึงสมาชิกทุกคนของกลุ่มยกเว้นเจ้าของเดิมของเรคคอร์ด จะยังคงเป็นสมาชิกทีมต่อไป อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้

หากเจ้าของบริษัทคนเดิมเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้า สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะถูกลบออกจากทีม สมาชิกในทีมคนใดที่ไม่ใช่สมาชิกในกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าจะยังคงเป็นสมาชิกในทีมตามเดิม เช่นเดียวกับกรณีประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ระบบจะไม่ได้แจ้งเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีม ตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ อย่างไรก็ตาม

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมของเรคคอร์ดไว้เป็นสมาชิกของทีมในเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดเพื่อคงเจ้าของเดิมไว้เป็นสมาชิกของทีม โปรดดู การปรับแต่งโหมดความเป็นเจ้าของก่อนหน้าสำหรับเรคคอร์ดที่เข้าร่วมกัน

ในการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณจะต้องเพิ่มบุคคลที่จะใช้เรคคอร์ดร่วมกันเข้ามาในทีมของเรคคอร์ดที่เลือก จากนั้นคุณต้องระบุระดับการเข้าถึงของบุคคลนั้นในเรคคอร์ด

## การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน

### 1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

### 2 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนทีม แล้วคลิก เพิ่มผู้ใช้

### 3 ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีม ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่อยู่ติดกับผู้ใช้

### 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกพนักงาน

### 5 ตั้งค่าบทบาทและระดับการเข้าถึง:

**หมายเหตุ:** แอปพลิเคชันของคุณอาจแตกต่างจากตัวเลือกเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่า

**a** (ไม่จำเป็น) เมื่อต้องการอธิบายบทบาทของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์บทบาทของทีม

**b** เมื่อต้องการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าถึงให้กับประเภทเรคคอร์ดสำหรับสมาชิกทีม ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์การเข้าถึง ตัวเลือกที่ใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์ มีดังต่อไปนี้:

- **อ่านอย่างเดียว** ผู้ใช้สามารถดูเรคคอร์ดแต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
- **แก้ไข** ผู้ใช้สามารถอัปเดตเรคคอร์ดได้
- **เต็ม** ผู้ใช้สามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดโปรไฟล์การเข้าใช้อื่นๆ ที่ทีมจะสามารถใช้ได้

**หมายเหตุ:** ผู้จัดการของคุณมีสิทธิ์เจ้าของในการเข้าใช้เรคคอร์ดของผู้ได้บังคับบัญชี โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าตัวเลือก ใช้งานการแสดงข้อมูลผู้จัดการ ในโปรไฟล์บริษัท และไม่คำนึงถึงรายการที่คุณเลือกในรายการดรอปดาวน์การเข้าถึง สำหรับผู้ใช้

การเข้าใช้ที่มีอิสระสูงสุดที่ได้ตั้งค่าไว้ในแอปพลิเคชันจะเป็นตัวกำหนดระดับการเข้าใช้ของผู้ใช้รายนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้

6 คลิก บันทึก

7 (เฉพาะทีมโอกาสทางการขายเท่านั้น) หากต้องการแบ่งรายได้ทั้งหมดหรือบางส่วนจากโอกาสทางการขายให้กับสมาชิกทีม ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ในส่วนทีมในโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไขผู้ใช้
- b ในเพจแก้ไขผู้ใช้ของทีมโอกาสทางการขาย ในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ ให้ป้อนเปอร์เซ็นต์ของค่าที่จะปันส่วนให้กับสมาชิกในทีม ค่าในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์สามารถเป็นตัวเลขใดๆ ก็ได้ตั้งแต่ 0 (ศูนย์) ถึง 100

**หมายเหตุ:**

ฟิลด์แบ่งรายได้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียวที่คำนวณจากฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ในเรคคอร์ดทีมโอกาสทางการขายและฟิลด์รายได้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

c คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขายจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย \(ในหน้า 284\)](#)

## การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด

เรคคอร์ดประเภทนั้นอาจมีสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดแทนการมีเจ้าของเรคคอร์ด

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่คุณและระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ด คุณสามารถเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และการเป็นเจ้าของเรคคอร์ด \(โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 44\)](#)

### วิธีการเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด

- 1 บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ในฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา
- 2 ในวินโดว์การค้นหา ให้ค้นหาสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด แล้วคลิก เลือก

**หมายเหตุ:** เฉพาะสมุดบันทึกที่สามารถมีข้อมูลเท่านั้นจึงจะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด

สมุดบันทึกที่กำหนดเองซึ่งเคยเป็นสมุดบันทึกของเรคคอร์ดถูกนำออกจากเรคคอร์ด หากคุณต้องการให้สมุดบันทึกที่กำหนดเองเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด คุณต้องเพิ่มสมุดบันทึกไปยังเรคคอร์ดในส่วนสมุดบันทึกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขชื่อหรือคำหลักของเรคคอร์ดสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

## การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด

ประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดหลายประเภทสนับสนุนคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้คุณอัปเดตค่าในฟิลด์ของกลุ่มเรคคอร์ดได้ในเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการเปลี่ยนเจ้าของเขตของเรคคอร์ดเป็นพนักงานรายอื่น ซึ่งคุณสามารถทำได้โดยการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดเฉพาะบางประเภทสำหรับ **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** ไม่สนับสนุนคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม ซึ่งรวมถึงประเภทเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ แผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง งวดสินค้าคงคลัง การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง การทำรายการตัวอย่าง และสินค้าที่ทำรายการ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม คุณสามารถอัปเดตค่าในเรคคอร์ดที่เลือกได้พร้อมกันถึง 100 เรคคอร์ด หากมีเรคคอร์ดมากกว่า 100 เรคคอร์ดในรายการ คุณสามารถทำงานซ้ำได้จนกว่าเรคคอร์ดทั้งหมดจะได้รับการอัปเดต หรือคุณสามารถแก้ไขรายการของคุณเพิ่มเติมเพื่อให้มีเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตเท่านั้นปรากฏอยู่ในรายการ

เมื่ออัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- หากคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่พล็อตสำหรับขั้นตอนการขายใหม่ หากต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนโอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงไปเมื่อมีการอัปเดตขั้นตอนการขาย คุณต้องเปลี่ยนขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ดที่ละรายการหรือโดยการใช้บริการทางเว็บ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการทางเว็บ โปรดดูที่ การใช้ร่วมกันกับบริการทางเว็บ
- คุณไม่สามารถอัปเดตฟิลด์ที่อยู่แต่ละฟิลด์บนเรคคอร์ด เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ ลีด และอื่นๆ ผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม อย่างไรก็ตาม หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณสามารถอัปเดตฟิลด์บนเรคคอร์ดที่อยู่ระดับบนสุดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่ และการใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า (ในหน้า 304)

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตค่าในฟิลด์ต่างๆ ในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายพร้อมกันได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับอัปเดตค่าในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 275)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- หากจำเป็น จัดทำรายการเพื่อแสดงเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำและใช้รายการ โปรดดูที่ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ อัปเดตเป็นกลุ่ม
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าที่สามารถเลือกได้เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม (ในหน้า 285)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ

### ในการอัปเดตเรคคอร์ดที่เลือกในรายการ

#### 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณใช้ฟังก์ชันอัปเดตเป็นกลุ่ม จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการเท่านั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณแสดงเพียง 10 เรคคอร์ดในเพจรายการ จะมีเฉพาะเรคคอร์ด 10 รายการดังกล่าวเท่านั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ คุณสามารถแสดงเรคคอร์ดได้สูงสุด 100 รายการในเพจรายการ

#### 2 หากจำเป็น เรียงลำดับรายการเพื่อให้เรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดตปรากฏอยู่บนสุดของรายการ

**คำแนะนำ:** ในการเรียงลำดับรายการตามคอลัมน์ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ เมื่อต้องการเรียงลำดับรายการในคอลัมน์เดิม แต่ในลำดับที่ย้อนกลับ ให้คลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์อีกครั้ง

#### 3 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม

#### 4 ในขั้นตอนที่ 1 ล้างช่องทำเครื่องหมายสำหรับเรคคอร์ดที่คุณไม่ต้องการอัปเดต แล้วคลิก ถัดไป

#### 5 ในขั้นตอนที่ 2 เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต และป้อนค่าใหม่สำหรับฟิลด์เหล่านั้น

คุณสามารถเลือกอัปเดตฟิลด์เป็นค่าใหม่ได้สูงสุด 5 ฟิลด์ ในการลบค่าที่มีอยู่ออกจากฟิลด์ ให้เว้นคอลัมน์ค่าว่างไว้ในขั้นตอนที่ 2



## 6 คลิก เสร็จสิ้น

## การรวมเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดบางประเภท หากคุณมีเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน คุณสามารถรวมเรคคอร์ดทั้งสองให้เป็นเรคคอร์ดเดียวได้ ฟังก์ชันการรวมนี้สามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ฝ่ายครีเอชั่น ลีด คู่ค้า พอร์ตโฟลิโอ และคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อคุณรวมฝ่าย โปรดดูที่ เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย

เมื่อคุณรวมสองเรคคอร์ด ให้คุณระบุค่าฟิลด์จากเรคคอร์ดทั้งสองที่คุณต้องการเก็บไว้ในเรคคอร์ดที่เหลือ ซึ่งเรียกว่า *เรคคอร์ดหลัก* เรคคอร์ดที่ถูกลบไปเรียกว่า *เรคคอร์ดที่ซ้ำกัน*

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณจะไม่สามารถเลือกแต่ละฟิลด์ในที่อยู่ที่เรียกเก็บ ที่อยู่รับสินค้า และที่อยู่หลัก ซึ่งจะต้องคงไว้เมื่อคุณรวมสองบริษัทหรือผู้ติดต่อสองรายตามค่าดีฟอลต์ ที่อยู่ที่เรียกเก็บ ที่อยู่รับสินค้า และที่อยู่หลักของเรคคอร์ดหลักจะได้รับการคงไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ ฟิลด์บริษัท: การเตรียมการอิมพอร์ต และฟิลด์ผู้ติดต่อ: การเตรียมการอิมพอร์ต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่

ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้จะใช้ในการรวมเรคคอร์ด:

- หากฟิลด์มีค่าเหมือนกันในเรคคอร์ดหลักและเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์นั้นได้ระหว่างทำการรวมเรคคอร์ด
- ในฟิลด์ที่อัปเดตโดยระบบ ค่าดีฟอลต์จะถูกกำหนดตามค่าจากเรคคอร์ดหลักระหว่างการรวมเรคคอร์ด และคุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้
- ยกเว้นสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน เรคคอร์ดทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ

ในกรณีส่วนใหญ่ Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน ในการลบเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องที่ซ้ำกัน คุณต้องลบด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม

ในกรณีของโอกาสทางการขายที่มีการเชื่อมโยงกับบริษัท Oracle CRM On Demand

จะไม่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับบริษัทหลักจากบริษัทที่ถูกรวมหากโอกาสทางการขายมีชื่อโอกาสทางการขายและ ID

ผู้ติดต่อหลักเดียวกันกับโอกาสทางการขายที่ได้รับการเชื่อมโยงกับบริษัทหลักแล้ว

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ระบบจะคงค่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักไว้เสมอ แต่สมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ

ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตาม

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถใช้งานตัวเลือกในโปรไฟล์ของบริษัทเพื่อให้คุณสามารถเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองกับสมุดบันทึกหลักโดยอัตโนมัติเมื่อคุณรวมเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดดูที่ เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงเมื่อรวมเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด" ในหน้า 122)

- เมื่อคุณรวมบริษัท เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทที่ซ้ำกันจะถูกเพิ่มไปในทีมของบริษัท และสามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดหลักได้อย่างสมบูรณ์
- หากมีเรคคอร์ดประเภทใดๆ ก็ตามมากกว่า 9999 รายการได้รับการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวม การดำเนินการรวมจะไม่เสร็จสมบูรณ์ นอกจากนี้ หากมีเรคคอร์ดจำนวนมากในประเภทใดๆ ก็ตามได้รับการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวม การดำเนินการรวมอาจเกิดใหม่เอาต์ได้ แม้ว่าจำนวนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงไม่ว่าประเภทใดจะไม่เกิน 9999 รายการก็ตาม ยังมีปัจจัยอื่นที่อาจทำให้การดำเนินการรวมเกิดใหม่เอาต์ได้ด้วย เช่น ประเภทของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรวม ความเร็วของเครือข่ายของคุณ และโหลดที่มีอยู่บนฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand และเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand คุณสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้โดยทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
  - จำเป็นต้องยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงบางรายการจากเรคคอร์ดหลักก่อนที่คุณจะรวมเรคคอร์ดหลัก
  - ดำเนินการรวมในระหว่างช่วงที่ใช้น้อย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- ในการดำเนินการขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ รวมเรคคอร์ด ในการรวมเรคคอร์ดประเภทฝ่าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีทั้งสิทธิ์ จัดการผู้ใช้ และ จัดการบทบาทและการเข้าใช้ ด้วย
- ระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับทั้งบันทึกหลักและบันทึกที่ซ้ำกันต้องอนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ด หากระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดหลักไม่อนุญาตให้คุณลบเรคคอร์ดปุมรวมจะไม่มีให้เลือกใช้ในเรคคอร์ด
- จัดบันทึกชื่อเรคคอร์ดไว้เพื่อให้คุณสามารถเลือกเรคคอร์ดเหล่านั้นในระหว่างการรวมได้

## ในการรวมสองเรคคอร์ด

- 1 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการคงไว้ให้เป็นเรคคอร์ดหลัก  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิกปุ่ม **รวม**
- 3 ในขั้นตอนที่ 1 คลิกไอคอนค้นหา และเลือกเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน
- 4 ในขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบค่าของเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ด และเลือกค่าเพื่อบันทึกเรคคอร์ด  
คอลัมน์ค่าที่จะบันทึก แสดงค่าจากเรคคอร์ดหลักตามค่าดีฟอลต์
- 5 ในขั้นตอนที่ 3 หากคุณต้องการให้สมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักด้วยเมื่อรวมเรคคอร์ด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย  
**หมายเหตุ:** ขั้นตอนที่ 3 จะปรากฏเมื่อมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรวมสมุดบันทึกของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันในโปรไฟล์บริษัท หากขั้นตอนที่ 3 ไม่ปรากฏหรือหากคุณไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายในขั้นตอนที่ 3 สมุดบันทึกใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติเมื่อรวมเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงเมื่อรวมเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด"](#) ในหน้า 122)
- 6 คลิก **เสร็จสิ้น**

## เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด

เมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ระบบจะคงค่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักไว้เสมอ แต่สมุดบันทึกที่กำหนดเองใดๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะไม่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักโดยอัตโนมัติ

ซึ่งหมายความว่าหากผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดที่ซ้ำกันผ่านการเป็นสมาชิกของสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน และหากผู้ใช้ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดที่ซ้ำกันหรือเรคคอร์ดหลักผ่านส่วนประกอบการควบคุมสิทธิ์เข้าใช้อื่นๆ ผู้ใช้นั้นจะไม่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดหลักหลังจากมีการรวมเรคคอร์ด เว้นแต่คุณจะใช้สมุดบันทึกที่เหมาะสมเข้ากับเรคคอร์ดหลักด้วยตนเองหลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด

อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรวมสมุดบันทึกของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันในโปรไฟล์ของบริษัท จากนั้นเมื่อคุณรวมเรคคอร์ดสองรายการ ขั้นตอนเพิ่มเติมในการดำเนินการรวมจะมีตัวเลือกให้เชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเข้ากับเรคคอร์ดหลัก

## โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดและการรวมเรคคอร์ด

หากคุณเลือกตัวเลือกเพื่อเชื่อมโยงสมุดบันทึกที่กำหนดเองของเรคคอร์ดที่ซ้ำกันกับเรคคอร์ดหลักเมื่อคุณรวมสองเรคคอร์ดเข้าด้วยกัน

โหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ได้รับการตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะกำหนดว่าสมุดบันทึกที่กำหนดเองรายการใดที่จะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักหลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ดตามที่อยู่ภายในส่วนต่อไปนี้

### โหมดผู้ใช้

หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดในโหมดผู้ใช้ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้หลังจากที่คุณรวมเรคคอร์ด:

- ฟิลด์สมุดบันทึกบนเรคคอร์ดหลักแสดงสมุดบันทึกของผู้ใช้สำหรับเจ้าของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักจะยังคงเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสมุดบันทึกบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลักต่อไป



## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 44)

## การเพิ่มหมายเหตุ

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่รองรับคุณสมบัติการบันทึกหมายเหตุ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้สองวิธี:

- โดยคลิกไอคอนหมายเหตุ ที่ด้านบนขวาของเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ไอคอนนี้จะแสดงขึ้นหากใช้งานศูนย์ข้อมูลสำหรับบริษัทของคุณ ด้วยวิธีนี้ คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุสำหรับเรคคอร์ด และขอรับข้อมูลจากหมายเหตุที่เพิ่มเข้าไปในเรคคอร์ดได้
- โดยคลิก ใหม่ ในส่วนหมายเหตุ

โดยทั่วไป หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้สร้างไอคอน หมายเหตุไว้แล้ว จะไม่มีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม หากมีส่วนหมายเหตุปรากฏขึ้น นั่นคือเมื่อคุณเพิ่มหมายเหตุในรายการหมายเหตุจะมีการเพิ่มไปในส่วนหมายเหตุด้วย

ดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อมูลได้ที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อมูล](#) (ในหน้า 42) และดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้รายการหมายเหตุได้ที่ [การทำงานกับรายการหมายเหตุ](#) (ในหน้า 126)

วิธีที่ใช้จัดทำหมายเหตุไม่แตกต่างจากสิทธิ์การเข้าถึงหมายเหตุ

### ในการเพิ่มหมายเหตุโดยใช้ไอคอนหมายเหตุ

- 1 เลือกเรคคอร์ด  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ
- 3 คลิก หมายเหตุใหม่
- 4 ในบรรทัดบนสุดของหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง
- 5 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นดูหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ควบคุมการเข้าถึงหมายเหตุ โปรดดูที่ [เพจแก้ไขหมายเหตุ](#) (ในหน้า 125)
- 6 คลิก บันทึก

### ในการเพิ่มหมายเหตุลงในส่วนหมายเหตุ

- 1 เลือกเรคคอร์ด  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียด ให้เลื่อนส่วนหมายเหตุ ลงด้านล่างแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อหมายเหตุ
- 3 ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลในหัวเรื่อง
- 4 เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นดูหมายเหตุ ให้เลือก ส่วนตัว

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีที่ซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ความคุ้มครองผู้ใช้หมายเหตุ โปรดดูที่ [เพจแก้ไขหมายเหตุ](#) (ในหน้า 125)

## 5 บันทึกเรคคอร์ด

### เพจแก้ไขหมายเหตุ

เพจแก้ไขหมายเหตุให้คุณเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หรืออัปเดตข้อมูลในหมายเหตุที่มีอยู่ ซึ่งจะแสดงชุดฟิลต์สำหรับเรคคอร์ดหมายเหตุทั้งหมด ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลต์ต่างๆ บนเพจแก้ไขหมายเหตุ

ฟิลต์	คำอธิบาย
หัวเรื่อง	ฟิลต์ข้อความที่จำเป็นซึ่งคุณป้อนคำอธิบายสั้นๆ ของเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของหมายเหตุ
ส่วนตัว	<p>หากคุณคือผู้จัดทำหมายเหตุ ซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว จะทำงานดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หาก你不เลือกซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว หรือคุณยกเลิกการเลือกซ่อนทำเครื่องหมายหลังจากที่เพิ่งเลือก ใครก็ตามที่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดจะสามารถเห็นหมายเหตุของเรคคอร์ด</li> <li>■ หาก你不เลือกซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ผู้ใช้อื่นจะมองไม่เห็นหมายเหตุตามคำติพอลด์ แม้ว่าหมายเหตุจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ผู้อื่นมองเห็นได้ก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจมองเห็นหมายเหตุนั้น ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นหมายเหตุทั้งหมดที่มีการเลือกซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้ โดยไม่คำนึงว่าเจ้าของหมายเหตุจะเป็นผู้ใด</li> </ul> <p>ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวจะสามารถอัปเดตหรือลบหมายเหตุที่มีการเลือกซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้กับหมายเหตุที่เป็นของผู้ใช้อื่น โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น</p> <p>หาก你不เลือกซ่อนทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ในหมายเหตุที่คุณไม่ได้จัดทำ เฉพาะผู้จัดทำหมายเหตุดังกล่าวและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูหมายเหตุส่วนตัวเท่านั้นจึงจะสามารถเห็นหมายเหตุหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ คุณและผู้ใช้อื่นจะไม่สามารถเห็นหมายเหตุนั้น อย่างไรก็ตาม ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลต์เจ้าของของหมายเหตุนั้น</p>
คำอธิบาย	<p>เนื้อหาของหมายเหตุ จำนวนตัวอักษรสูงสุดที่อนุญาตคือ <b>16,350</b> ตัว</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ข้อจำกัดอื่นๆ จะใช้เมื่อคุณอัปเดตหมายเหตุเข้าใน <b>Oracle CRM On Demand (โปรดดูที่ ฟิลต์หมายเหตุ: การจัดเตรียมการอัปเดต)</b></p>

### เพจหมายเหตุ (รายการ)

เพจหมายเหตุ จะแสดงหมายเหตุทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้ในเพจหมายเหตุ:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำหมายเหตุ	ในแถบชื่อหมายเหตุ ให้คลิกที่ปุ่ม หมายเหตุใหม่ ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็นและบันทึกเรคคอร์ด
ลบหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ <b>Del</b> ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน
ค้นหาหมายเหตุ	<p>คลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับข้อมูลสำหรับคอลัมน์นั้น หากมีการควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษร คุณจะสามารคลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์หัวเรื่อง และคลิกที่ตัวอักษรในแถบตัวอักษรเพื่อค้นหาหมายเหตุที่มีหัวเรื่องขึ้นต้นด้วยตัวอักษรนั้นได้ สำหรับหมายเหตุที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิกที่ <b>0-9</b></p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากภาษาของผู้ใช้ของคุณคือ เกาหลี ญี่ปุ่น จีนแผ่นดินใหญ่ หรือจีนดั้งเดิม การควบคุมการค้นหาตามลำดับอักษรจะไม่ได้</p>

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำเวทิต่างบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการครอบปาดวันที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ดนั้น หากการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบออนไลน์ได้ด้วย
ทำเครื่องหมายหมายเหตุว่าเป็นส่วนตัว	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย 'ส่วนตัว' หากการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานในบริษัทของคุณ คุณจะสามารถแก้ไขฟิลด์ที่แสดงในเพจหมายเหตุแบบออนไลน์ได้ด้วย <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ใช้บางรายสามารถเข้าใช้หมายเหตุของผู้ใช้อื่น ซึ่งมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการรวมการเข้าใช้หมายเหตุของช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว โปรดดูที่ <a href="#">เพจแก้ไขหมายเหตุ</a> (ในหน้า 125)
ดูรายละเอียดหมายเหตุ	คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู ในเพจแก้ไขหมายเหตุ ให้ตรวจสอบรายละเอียดหมายเหตุ

## การทำงานกับรายการหมายเหตุ

หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้ เพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะมีไอคอนหมายเหตุอยู่ที่มุมขวาบน ตัวเลขที่อยู่ถัดจากไอคอนหมายเหตุจะระบุจำนวนของหมายเหตุที่แนบกับเรคคอร์ด

เมื่อคุณคลิกที่ไอคอนหมายเหตุ รายการหมายเหตุจะปรากฏขึ้น สำหรับหมายเหตุแต่ละรายการ จะแสดงชื่อผู้ใช้ที่จัดทำหมายเหตุ

พร้อมแสดงหัวข้อหรือหากไม่มีหัวข้อจะแสดงข้อความส่วนแรกของหมายเหตุ และแสดงวันที่ของหมายเหตุหรือหากเป็นหมายเหตุของวันนี้จะแสดงเวลา

จากรายการหมายเหตุ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูหมายเหตุ	เลื่อนลงมาที่หมายเหตุที่ต้องการ
จัดทำหมายเหตุใหม่	คลิก หมายเหตุใหม่ ป้อนหัวข้อที่บรรทัดแรก ป้อนหมายเหตุ และคลิก บันทึก หมายเหตุจะถูกส่งไปที่ศูนย์ข้อความผู้ใช้ทั้งหมดที่ขอรับข้อมูลเรคคอร์ด ผู้ใช้สามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุเพื่อนำเวทิต่างไปยังเรคคอร์ดจากศูนย์ข้อความได้
ขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด	คลิก ขอรับข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">ขอรับข้อมูลหมายเหตุ</a> (โปรดดูที่ <a href="#">"การขอรับข้อมูลหมายเหตุ"</a> ในหน้า 126)
ลบหมายเหตุ	เลื่อนไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิก ลบ การดำเนินการนี้จะลบหมายเหตุออกจากศูนย์ข้อความและเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
ดูรายละเอียดผู้ใช้ที่ส่งหมายเหตุถึงคุณ	เลื่อนไปยังหมายเหตุที่ต้องการ และคลิกชื่อผู้ใช้ เพจรายละเอียดผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นจะปรากฏขึ้น

## การขอรับข้อมูลหมายเหตุ

คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุที่เพิ่มในเรคคอร์ดได้ ดังนั้นเมื่อใครก็ตามเพิ่มหมายเหตุในเรคคอร์ด หมายเหตุนั้นจะส่งไปที่ศูนย์ข้อความของคุณ

คุณสามารถขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ดใดก็ได้ที่คุณสามารถเข้าใช้ได้

จากศูนย์ข้อความคุณสามารถคลิกที่ลิงค์ในหมายเหตุในเรคคอร์ดเพื่อนำเวทิต่างไปยังเรคคอร์ดได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 42)

### ในการขอรับข้อมูลหมายเหตุในเรคคอร์ด

#### 1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 ในเพจรายละเอียด คลิกไอคอนหมายเหตุ

#### 3 คลิกที่ปุ่ม ขอรับข้อมูล

ป้ายของปุ่มจะเปลี่ยนเป็น ยกเลิกการขอรับข้อมูล คุณสามารถยกเลิกการขอรับข้อมูลได้โดยคลิกที่ปุ่ม ยกเลิกการขอรับข้อมูล

## การส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น

คุณสามารถส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่นได้ โดยการคลิกที่ไอคอนหมายเหตุซึ่งอยู่ถัดจากชื่อของผู้ใช้ในแอปพลิเคชัน หมายเหตุดังกล่าวจะถูกส่งไปยังศูนย์ข้อความของผู้ใช้คนดังกล่าว

คุณสามารถใช้คุณสมบัตินี้กับฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อผู้ใช้ เช่น ชื่อ เจ้าของ ผู้จัดทำ และผู้แก้ไข ได้ โดยฟิลด์เหล่านี้จะแสดงอยู่ในเพจรายละเอียด รายการ และพื้นที่ส่วนอื่นๆ ในแอปพลิเคชัน จากศูนย์ข้อความ คุณสามารถตอบกลับหมายเหตุของผู้ใช้คนอื่นๆ ได้

คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดผู้ส่งลงในส่วนเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย ในแถบ การดำเนินการ ซึ่งจะช่วยให้คุณเข้าถึงผู้ใช้ที่คุณส่งข้อความให้บ่อยครั้งได้อย่างรวดเร็ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การทำงานกับศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 42)

### ในการส่งหมายเหตุให้กับผู้อื่น

#### 1 เลื่อนตัวชี้ไว้เหนือฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับชื่อผู้ส่งในไอคอนหมายเหตุปรากฏขึ้น

#### 2 คลิกที่ไอคอนหมายเหตุ

#### 3 ป้อนหมายเหตุและคลิก บันทึก

## การทำงานกับเอกสารแนบ

ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึงของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถแนบไฟล์ (และในบางกรณี แนบ URL) ในเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ได้ คุณสามารถดูคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในหัวข้อต่อไปนี้:

- สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 130)

- สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ [การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ](#) (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 134)

สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า และรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 128)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเอกสารแนบ:

- [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 128)
- [รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 132)
- [เพจรายการเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 133)

## เกี่ยวกับเอกสารแนบ

ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดและวิธีการตั้งค่า Oracle CRM On Demand ของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถแนบไฟล์ในบางเรคคอร์ดด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- ผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบในเรคคอร์ดหลัก
- ผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

### เกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

ในเรคคอร์ดบางประเภท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าในโครงสร้างเพจเรคคอร์ด คุณสามารถเชื่อมโยงเอกสารแนบหลายรายการกับเรคคอร์ดหลักหนึ่งได้ เอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลักด้วยวิธีนี้อาจประกอบด้วยไฟล์หรือ URL

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02 และ 03
- ตัวแทนจำหน่าย
- กิจกรรม
- เงินทุน
- คำขอเงินทุน
- คริวเรือ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- การเป็นสมาชิกโปรแกรม
- คำขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

เอกสารแนบยังสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดติดต่อและเรคคอร์ดขั้นต้นการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ดผ่านรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

**128** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ (ในหน้า 132)
- เพจรายการเอกสารแนบ (ในหน้า 133)

## เกี่ยวกับฟิลด์เอกสารแนบ

ในประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ คุณสามารถแนบไฟล์เดียวในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงสร้างเพจของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ ฟิลด์เอกสารแนบจะสามารถใช้ได้เฉพาะเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง O1, O2, O3, O4 และสูงกว่า
 

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดอื่นได้ หากฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถแนบไฟล์หนึ่งกับเรคคอร์ดแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องได้ การตั้งค่าเช่นนี้ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมโยงไฟล์หลายๆ ไฟล์เข้ากับเรคคอร์ดหลักหนึ่งรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการตั้งค่าเอกสารแนบ

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- การทำรายการตัวอย่าง
- ลายเซ็น

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สนับสนุนฟิลด์เอกสารแนบ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ดังนี้:

- เอกสารแนบการยอมรับ
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการยอมรับสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดการยอมรับเท่านั้น
- เอกสารแนบแอปพลิเคชัน
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแอปพลิเคชันสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแอปพลิเคชันเท่านั้น
- เอกสารแนบแผนธุรกิจ
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบแผนธุรกิจสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดแผนธุรกิจเท่านั้น
- เอกสารแนบการรับรอง
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการรับรองสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการรับรองเท่านั้น
- เอกสารแนบคอร์ส
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคอร์สสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคอร์สเท่านั้น
- เอกสารแนบการทดสอบ
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบการทดสอบสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดการทดสอบเท่านั้น
- เอกสารแนบคำขอ MDF
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอ MDF สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคำขอ MDF เท่านั้น
- เอกสารแนบวัตถุประสงค์
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบวัตถุประสงค์สามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดวัตถุประสงค์เท่านั้น
- เอกสารแนบโปรแกรมคู่ค้า
 

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบโปรแกรมคู่ค้าสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้าเท่านั้น
- เอกสารแนบกรมธรรม์

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกรรมธรรม์เท่านั้น

■ เอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษ

ประเภทเรคคอร์ดเอกสารแนบคำขอตั้งราคาพิเศษสามารถใช้เป็นรายการที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษเท่านั้น

ประเภทเรคคอร์ดบางชนิดเหล่านี้เป็นแบบเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition และอาจไม่มีในเวอร์ชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ โปรดดูที่ การแนบไฟล์ในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 134)

## การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น

สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ เกี่ยวกับเอกสารแนบ (ในหน้า 128)

สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า คุณสามารถแนบไฟล์และ URL ในเรคคอร์ดหลัก หลังจากแนบไฟล์หรือ URL ในเรคคอร์ดแล้ว คุณสามารถ:

- ดูเอกสารแนบ
- เลือกเอกสารแนบอื่นๆ
- สำหรับการแนบไฟล์ ให้อัปเดตเนื้อหาของไฟล์และแทนที่เอกสารแนบก่อนหน้าด้วยเอกสารที่แก้ไขแล้ว

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ที่มีบีบอัด รวมถึงไฟล์ .zip
- เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุลไฟล์ เช่น .exe หรือ .bat

**หมายเหตุ:** เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์

ในการป้องกันไม่ให้ผู้ใช้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยไม่ตั้งใจโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand

จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์

หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่ให้รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง

แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น

- ชื่อไฟล์สามารถประกอบด้วยตัวอักษรใดก็ได้ที่ระบบสนับสนุนให้ใช้ได้กับชื่อไฟล์ใน Microsoft Windows
- ในกรณีของไฟล์ที่อัปโหลดเป็นเอกสารแนบไปยังเรคคอร์ดผ่านส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้า คุณไม่สามารถอัปโหลดสองไฟล์ที่มีชื่อเหมือนกันเป็นเอกสารแนบไปยังเรคคอร์ดหลักเดียวกันได้ อย่างไรก็ตาม ภาพถ่ายทั้งหมดที่อัปโหลดจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS จะมีชื่อเดียวกันตามที่กำหนดโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น ในการยืนยันให้แน่ใจว่าชื่อไฟล์จะไม่ซ้ำกันภายในชุดเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก Oracle CRM On Demand จะเพิ่มบันทึกเวลาปัจจุบันลงในชื่อไฟล์ของไฟล์ดังกล่าวทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าหากคุณอัปโหลดไฟล์เดียวกันเป็นเอกสารแนบมากกว่าหนึ่งครั้งจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS ไฟล์นั้นจะถูกเพิ่มเป็นเอกสารแนบในแต่ละครั้งที่คุณอัปโหลด แต่ชื่อไฟล์ของเอกสารแนบใน Oracle CRM On Demand จะต่างกัน
- ไฟล์แต่ละไฟล์ที่คุณพยายามอัปโหลดจะได้รับการสแกนไวรัส หากพบไวรัสในไฟล์ ระบบจะไม่อัปโหลดไฟล์นั้น และจะปรากฏข้อความขึ้น
- ไฟล์ที่อัปโหลดต้องมีขนาดน้อยกว่า 20 MB หากคุณมีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า ลองพิจารณาดำเนินการดังนี้:
  - บีบอัดไฟล์เพื่อให้อเล็กลง
  - แบ่งไฟล์เป็นไฟล์ที่มีขนาดเล็กลง (และบีบอัดไฟล์เหล่านั้น หากจำเป็น)
  - วางไฟล์ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ร่วมกันและระบุพารามิเตอร์และชื่อไฟล์แทนการแนบไฟล์ไปกับเรคคอร์ด



- สำหรับการแนบไฟล์ คลิกที่ปุ่ม เบลาร์ และเลือกไฟล์ใหม่ หลังจากที่คุณเลือกไฟล์ใหม่ ระบบจะอัปเดตฟิลด์ชื่อเอกสารแนบโดยอัตโนมัติเพื่อแสดงชื่อไฟล์ใหม่โดยไม่มีนามสกุลไฟล์ อัปเดตฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ หากจำเป็น
- สำหรับเอกสารแนบ URL ให้ป้อนที่อยู่ URL ใหม่ลงในฟิลด์ URL และอัปเดตฟิลด์ ชื่อเอกสารแนบ ตามที่ต้องการ

#### 4 คลิก บันทึก ในเพจการแก้ไขเอกสารแนบ

คำแนะนำ: ในการตรวจสอบว่าคุณได้ป้อนข้อมูลเอกสารแนบอย่างถูกต้อง ให้คลิกที่ลิงค์ ย้อนกลับ จนกระทั่งคุณกลับมาที่เพจรายละเอียดของเรคคอร์ดเริ่มแรก ในส่วนเอกสารแนบ ตรวจสอบเรคคอร์ดเอกสารแนบใหม่

### ในการอัปเดตเอกสารแนบไฟล์

#### 1 เปิดเอกสารแนบจากที่ตั้งเริ่มแรก แต่ไม่ใช่จากภายใน Oracle CRM On Demand

#### 2 แก้ไขไฟล์และบันทึกไว้ภายใน เช่น ที่ฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ

#### 3 ไซน์อินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

#### 4 เลือกเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ที่อัปเดตแล้ว

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 5 ในหน้ารายละเอียด เลื่อนลงมาที่ส่วนแนบเอกสาร และคลิกที่ปุ่ม แทนที่ ในแถวของเอกสารแนบไฟล์

#### 6 ในวินโดว์ แทนที่เอกสารแนบ ให้เลือกไฟล์ที่อัปเดตแล้ว และคลิกปุ่ม บันทึก

### รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น

สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 128)

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับไฟล์หรือ URL ที่คุณแนบเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ด ฟิลด์บางฟิลด์จะปรากฏในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่คุณแนบไฟล์ ฟิลด์อื่นๆ จะปรากฏในเพจแก้ไขเอกสารแนบ

ตรวจสอบข้อมูลในตารางต่อไปนี้เพื่อให้แน่ใจว่าไฟล์ของคุณสอดคล้องกับข้อกำหนดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์:

ฟิลด์	คำอธิบาย
ไฟล์	ฟิลด์นี้จะแสดงพารามิเตอร์ชื่อไฟล์ของไฟล์ที่แนบ ในกรณีของการแนบไฟล์
ชื่อเอกสารแนบ	ชื่อที่คุณต้องการใช้ในการระบุไฟล์หรือ URL เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์เป็นเอกสาร ฟิลด์ชื่อเอกสารแนบจะแสดงชื่อไฟล์โดยไม่มีนามสกุลไฟล์ตามค่าดีฟอลต์ แต่คุณสามารถเปลี่ยนชื่อได้
ขนาด (ไบต์)	สำหรับไฟล์ที่แนบ ขนาดไฟล์ ขนาดไฟล์ต้องต่ำกว่า 20 เมกะไบต์ (MB) หากสิ่งที่เป็น URL ฟิลด์ขนาดแสดงค่า 2 กิโลไบต์ (KB) ตามค่าดีฟอลต์
ประเภท	ฟิลด์นี้จะแสดงประเภทไฟล์ ในกรณีของการแนบไฟล์ เช่น .doc สำหรับเอกสาร Microsoft Word เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล แอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .exe สำหรับการแนบ URL จะแสดง URL

ฟิลด์	คำอธิบาย
URL	ฟิลด์นี้จะมีที่อยู่ URL ที่สมบูรณ์ ความยาวที่อนุญาตสูงสุดของที่อยู่ URL คือ 1999 ตัวอักษร ในกรณีของการแนบ URL
จัดทำโดย	ชื่อของบุคคลที่แนบไฟล์กับเรคคอร์ดเป็นคนแรก ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ
แก้ไขโดย	ชื่อของบุคคลที่อัปเดตเรคคอร์ดตามด้วยวันที่และเวลาที่อัปเดต ค่าในฟิลด์นี้สร้างโดยระบบ

## เพจรายการเอกสารแนบ

**หมายเหตุ:** หัวข้อนี้ใช้สำหรับเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผ่านทางรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้าเท่านั้น สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่ตั้งค่าล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ \(ในหน้า 128\)](#)

เพจรายการเอกสารแนบจะแสดงไฟล์และ URL ทั้งหมดที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดนั้น คุณเข้าใช้เพจรายการเอกสารแนบได้โดยคลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนเอกสารแนบของเรคคอร์ดหลัก

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายการเอกสารแนบ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
แนบไฟล์กับเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มเอกสารแนบ บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
แนบ URL กับเรคคอร์ด	ในแถบชื่อเอกสารแนบ ให้คลิกปุ่ม เพิ่ม URL บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นให้ครบถ้วนแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ลบเอกสารแนบ	คลิกที่ลิงค์ Del ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คุณสามารถเรียกข้อมูลรายการเดิมที่ลบไปหลังจากลบออกแล้วไม่เกิน 30 วัน
ค้นหาเอกสารแนบ	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ชื่อเอกสารแนบ เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษรสำหรับชื่อเอกสารแนบที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิเกตที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
เลือกเอกสารแนบอื่นเพื่อแทนที่เอกสารแนบบปัจจุบัน	คลิกลิงค์แทนที่ ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง บนเพจแก้ไขเอกสารแนบ เลือกไฟล์อื่นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการตารางวันที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
เรียงลำดับรายการเอกสารแนบ	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ที่ขีดเส้นใต้ที่คุณต้องการเรียงลำดับ ถ้าส่วนหัวคอลัมน์ไม่ได้ขีดเส้นใต้ไว้ คุณจะไม่สามารถเรียงลำดับฟิลด์นั้นได้
ดูเอกสารแนบ	คลิกลิงค์ดู ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการดู การคลิกจะเปิดไฟล์หรือจะนำคุณไปที่ URL ที่คลิก

## การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

ฟิลด์เอกสารแนบสามารถใช้ได้ในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง และในประเภทเรคคอร์ดบางประเภทที่เป็นแบบเฉพาะอุตสาหกรรมหรือเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition ฟิลด์เอกสารแนบอนุญาตให้คุณแนบเอกสารเดียวในเรคคอร์ด สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่ฟิลด์เอกสารแนบสนับสนุน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 128)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดว่าจะให้มีฟิลด์เอกสารแนบในโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณหรือไม่

เมื่อแนบไฟล์ในเรคคอร์ด โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้:

- คุณสามารถอัปโหลดไฟล์ที่มีบีบอัด รวมถึงไฟล์ .zip
- เพื่อเป็นการป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้กับข้อมูล Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุลไฟล์ เช่น .exe หรือ .bat

**หมายเหตุ:** เมื่อผู้ใช้คลิกไฟล์ที่สามารถรันได้ที่มีนามสกุล .exe หรือ .bat ผู้ใช้จะสามารถเลือกได้ว่าจะรันหรือบันทึกไฟล์

ในการป้องกันไม่ให้ผู้รันไฟล์ที่สามารถรันได้โดยบังเอิญโดยตรงจาก Oracle CRM On Demand ในลักษณะนี้ Oracle CRM On Demand

จึงไม่อนุญาตให้คุณแนบไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ดังกล่าวในเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขได้โดยเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ให้เป็นอย่างอื่นก่อนอัปโหลดไฟล์

หากคุณเปลี่ยนนามสกุลไฟล์เป็น .txt ผู้ใช้ที่คลิกไฟล์นั้นจะไม่เห็นตัวเลือกที่รันหรือบันทึกไฟล์ ผู้ใช้ต้องบันทึกไฟล์นั้นลงในเครื่อง

แล้วเปลี่ยนนามสกุลไฟล์ไปเป็นนามสกุลที่ถูกต้องสำหรับไฟล์ที่สามารถรันได้ แล้วจึงรันไฟล์นั้น

- ชื่อไฟล์สามารถประกอบด้วยตัวอักษรใดก็ได้ที่ระบบสนับสนุนให้ใช้ได้กับชื่อไฟล์ใน Microsoft Windows
- ในกรณีของไฟล์ที่อัปโหลดเป็นเอกสารแนบไปยังเรคคอร์ดผ่านส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้า คุณไม่สามารถอัปโหลดสองไฟล์ที่มีชื่อเหมือนกันเป็นเอกสารแนบไปยังเรคคอร์ดหลักเดียวกันได้ อย่างไรก็ตาม ภาพถ่ายทั้งหมดที่อัปโหลดจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS จะมีชื่อเดียวกันตามที่กำหนดโดยอุปกรณ์เคลื่อนที่นั้น ในการยืนยันให้แน่ใจว่าชื่อไฟล์จะไม่ซ้ำกันในชุดเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดหลัก Oracle CRM On Demand จะเพิ่มบันทึกเวลาปัจจุบันลงในชื่อไฟล์ของไฟล์ดังกล่าวทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าหากคุณอัปโหลดไฟล์เดียวกันเป็นเอกสารแนบมากกว่าหนึ่งครั้งจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ที่ใช้ระบบปฏิบัติการ iOS ไฟล์นั้นจะถูกเพิ่มเป็นเอกสารแนบในแต่ละครั้งที่คุณอัปโหลด แต่ชื่อไฟล์ของเอกสารแนบใน Oracle CRM On Demand จะต่างกัน
- ไฟล์แต่ละไฟล์ที่คุณพยายามอัปโหลดจะได้รับการสแกนไวรัส หากพบไวรัสในไฟล์ ระบบจะไม่อัปโหลดไฟล์นั้น และจะปรากฏข้อความขึ้น
- ไฟล์ที่อัปโหลดต้องมีขนาดน้อยกว่า 20 MB หากคุณมีไฟล์ขนาดใหญ่กว่า ลองพิจารณาดำเนินการดังนี้:
  - บีบอัดไฟล์เพื่อให้เล็กลง
  - แบ่งไฟล์เป็นไฟล์ที่มีขนาดเล็กลง (และบีบอัดไฟล์เหล่านั้น หากจำเป็น)
  - วางไฟล์ไว้ในเซิร์ฟเวอร์ที่ใช้ร่วมกันและระบุพารามิเตอร์และชื่อไฟล์แทนการแนบไฟล์ไปกับเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

### การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ

- 1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแนบไฟล์ ในฟิลด์เอกสารแนบ ให้คลิกไอคอนคลิปเอกสาร:



- 2 เรียกดูไฟล์ CSV ที่คุณต้องการแนบและเลือกไฟล์นั้น

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้อุปกรณ์ที่มีระบบปฏิบัติการ iOS เวอร์ชันที่ได้รับการสนับสนุนสำหรับการใช้งานกับ Oracle CRM On Demand

จะมีตัวเลือกสำหรับถ่ายภาพหรือวิดีโออยู่ด้วย หลังจากที่คุณถ่ายภาพหรือวิดีโอ ภาพหรือวิดีโอเหล่านั้นจะถูกอัปโหลดโดยอัตโนมัติไปยัง Oracle CRM On Demand เป็นเอกสารแนบ

- 3 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าโครงสร้างเพจของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ คุณสามารถเห็นฟิลด์ เอกสารแนบ: ฟิลด์ชื่อไฟล์ และ เอกสารแนบ: ขนาด (ไบต์) ในเพจนั้น หากมีฟิลด์เหล่านี้ปรากฏขึ้น ฟิลด์เหล่านี้จะถูกปิดบังโดยอัตโนมัติด้วยชื่อไฟล์และขนาดไฟล์ เมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด คุณไม่สามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้

**134** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

คุณสามารถลบไฟล์ที่แนบออกจากเรคคอร์ด แต่เมื่อคุณลบไฟล์นั้น ไฟล์ดังกล่าวจะถูกลบออกจากฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand ด้วย และคุณไม่สามารถเรียกคืนจากภายใน Oracle CRM On Demand

คำแนะนำ: ก่อนที่จะลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด ให้ดาวน์โหลดไฟล์ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของคุณหรือเซิร์ฟเวอร์อื่นและบันทึกไฟล์นั้น

ข้อมูลต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

### การลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด

- 1 ในเพจแก้ไขของเรคคอร์ด คลิกไอคอน X ที่อยู่ถัดจากฟิลด์เอกสารแนบ
- 2 ยืนยันว่าคุณต้องการลบไฟล์นั้นออกจากเรคคอร์ด

## การใช้สคริปต์การประเมิน

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมิน คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือโอกาสทางการขายของคุณ ข้อมูลดังกล่าวสามารถแมปกับเรคคอร์ดหลักและนำไปใช้ในรายงานและการวิเคราะห์ในภายหลังได้

แอปพลิเคชันนี้ช่วยให้คุณเข้าใช้สคริปต์จากประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้:

- บริษัท (การสำรวจบริษัท)
- กิจกรรม (การประเมินกิจกรรมในการติดต่อการขาย งาน หรือการนัดหมาย)
- แผนธุรกิจ (การประเมินแผนธุรกิจ)
- ผู้ติดต่อ (การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า)
- ลีด (สคริปต์คุณสมบัติลีด)
- วัตถุประสงค์ (การประเมินวัตถุประสงค์)
- โอกาสทางการขาย (การประเมินโอกาสทางการขาย)
- คำขอบริการ (สคริปต์การติดต่อและการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า)

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์เพื่อช่วยคุณระบุการประเมินที่เหมาะสมกับงาน ตัวอย่างเช่น สคริปต์การประเมินคุณสมบัติลีดอาจตั้งค่าด้วยฟิลด์ต่อไปนี้:

- ชั้นบริษัท = ทอง
- ส่วน = ขนาดใหญ่
- พื้นที่ = ตะวันตก

จากนั้น เมื่อคุณเริ่มใช้สคริปต์การประเมินจากเรคคอร์ดลีด ซึ่งมีค่าของฟิลด์ที่ฟิลด์ที่สอดคล้องกัน สคริปต์คุณสมบัติลีดที่ถูกต้องจะแสดงในรายการ หลังจากการประเมินเสร็จสมบูรณ์

ข้อมูลที่ผู้ดูแลบริษัทเปลี่ยนแปลงภายหลังในสคริปต์เทมเพลตจะไม่มีผลต่อเรคคอร์ดการประเมินที่เสร็จสมบูรณ์ ส่วนคำตอบเป็นข้อย่เว้นสำหรับกฎนี้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนข้อมูลในส่วนคำตอบได้ทุกเมื่อ และการเปลี่ยนแปลงต่างๆ จะมีผลต่อเพียงรายละเอียดการประเมินเมื่อคุณใช้งานผ่านทางคำถามเทมเพลต

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

## ในการใช้สคริปต์การประเมิน

### 1 เลือกเรคคอร์ด

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

### 2 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์และคลิก เพิ่ม

### 3 หากจำเป็น ให้เลือกสคริปต์จากวินโดว์การค้นหา

หากมีสคริปต์เพียงหนึ่งรายการที่ตรงตามเกณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดไว้ สคริปต์นั้นจะเปิดโดยอัตโนมัติ มิฉะนั้น คุณจะต้องเลือกสคริปต์ที่เหมาะสมจากวินโดว์การค้นหา

คำแนะนำ: ในการค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสม ให้เลือกตัวเลือกจากรายการตรวจสอบแล้วคลิก ดำเนินการ

### 4 ในเพจสคริปต์ ให้ถามคำถามกับลูกค้าของคุณและป้อนข้อมูล

### 5 คลิก บันทึก

กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยเป็นไปตามการตั้งค่าสคริปต์นี้ของผู้ดูแลระบบของบริษัท:

- ค่าวนคะแนนและเปรียบเทียบกับเกณฑ์
- ผลลัพธ์จะถูกคำนวณออกมา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าคะแนนสูงกว่าหรือต่ำกว่าเกณฑ์
- คะแนน คำตอบของคำถาม และผลลัพธ์จะถูกแมปกลับไปยังเรคคอร์ดหลัก
- วันที่ประเมินล่าสุดจะถูกป้อนไปเรื่อยๆ

## เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

เมื่อคุณลบเรคคอร์ดหรือรายการเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบ 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกข้อมูลเดิมของเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจาก 30 วัน รายการที่ลบจะถูกลบออกอย่างถาวรและไม่สามารถดึงข้อมูลได้

**หมายเหตุ:** สำหรับรายการของประเภทเรคคอร์ดที่จัดเก็บอยู่ในพื้นที่รายการที่ลบ โปรดดู [Oracle Web Services On Demand Guide](#) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดได้จาก [ไลบรารีเอกสาร Oracle CRM On Demand](#) (ดูที่ [Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html](http://www.oracle.com/technetwork/documentation/siebelcrmod-096050.html)) บน [Oracle Technology Network](#)

## ประเภทของการดำเนินการลบ

เมื่อคุณลบเรคคอร์ด การดำเนินการลบที่กำกับเรคคอร์ดและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะถูกกำหนดโดยประเภทเรคคอร์ดและความสัมพันธ์ระหว่างเรคคอร์ด ประเภทของการดำเนินการลบมีดังต่อไปนี้:

- **การลบโดยตรง** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด ตัวเรคคอร์ดจะถูกลบ การดำเนินการนี้เรียกว่า *การลบโดยตรง*
- **การลบตามลำดับชั้น** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดใดๆ ก็ตามที่ไม่ได้อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด เช่น หมายเหตุและเอกสารแนบ จะถูกลบออกด้วย การดำเนินการนี้เรียกว่า *การลบตามลำดับชั้น*

ใช้ข้อยกเว้นต่อไปนี้:

- ระบบจะไม่ทำการลบเรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบตามลำดับชั้นเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ
- ระบบจะไม่ทำการลบเรคคอร์ดที่อยู่ย่อยตามลำดับชั้นหากเป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- **การลบในระดับลึก** ในบางกรณี เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดย่อยของบางเรคคอร์ดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดจะถูกลบด้วย การดำเนินการนี้เรียกว่า *การลบในระดับลึก*  
เมื่อระบบทำการลบเรคคอร์ดย่อยในระดับลึก จะปรากฏลักษณะดังนี้:



- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดย่อยของเรคคอร์ดใดๆ ที่ไม่ได้อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดตามลำดับชั้น โดยมีข้อยกเว้นสำหรับเรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบและเรคคอร์ดที่อยู่ย่อยใดๆ ที่เป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดย่อยของบางเรคคอร์ดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดในระดับลึก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ นอกจากนี้ประเภทเรคคอร์ดที่แสดงอยู่ในตารางแล้ว เรคคอร์ดย่อยอื่นๆ ทั้งหมดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดจะไม่ถูกลบออกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบ

ประเภทเรคคอร์ดหลัก	ประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึก
บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ สินทรัพย์</li> <li>■ ลีด</li> <li>■ โอกาสทางการขาย</li> <li>■ ยานพาหนะ</li> </ul>
ผู้ติดต่อ	ลีด
ตัวแทนจำหน่าย	ยานพาหนะ
โอกาสทางการขาย	ลีด
คู่ค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ลีด</li> <li>■ โอกาสทางการขาย</li> </ul>

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีบริษัทที่มีเรคคอร์ดหมายเหตุน้อย เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 04 และเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยมีเรคคอร์ดหมายเหตุน้อย เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 05 และเรคคอร์ดลีดย่อย หากคุณลบเรคคอร์ดบริษัท จะปรากฏลักษณะดังนี้:

- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดบริษัทโดยตรง
- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดหมายเหตุน้อยของบริษัทตามลำดับชั้น
- เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 04 ของบริษัทจะไม่ถูกลบออก เนื่องจากประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04 เป็นประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดและไม่แสดงอยู่ในตารางประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึก
- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยของบริษัทในระดับลึก

เมื่อมีการดำเนินการลบเรคคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยของบริษัทในระดับลึก เรคคอร์ดย่อยของโอกาสทางการขายจะถูกดำเนินการดังนี้:

- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดหมายเหตุน้อยของโอกาสทางการขายตามลำดับชั้น
- เรคคอร์ดออบเจกต์ย่อยที่กำหนดเอง 05 ของโอกาสทางการขายจะไม่ถูกลบออก เนื่องจากประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 05 เป็นประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดและไม่แสดงอยู่ในตารางประเภทเรคคอร์ดที่มีการดำเนินการลบในระดับลึก
- ระบบจะทำการลบเรคคอร์ดลีดย่อยของโอกาสทางการขายในระดับลึก

## เกี่ยวกับการลบการเชื่อมโยงเรคคอร์ด

เมื่อคุณลบเรคคอร์ดย่อยที่ได้รับการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ด (หลัก) อื่นๆ Oracle CRM On Demand ไม่ได้ลบข้อมูลที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดต่างๆ ไว้ด้วยกัน ข้อมูลการเชื่อมโยงจะยังคงอยู่เพื่อในกรณีที่หากมีการเรียกเรคคอร์ดที่ลบไปแล้วคืนในภายหลัง ก็จะสามารถเรียกคืนการเชื่อมโยงระหว่างเรคคอร์ดที่เรียกคืนกับเรคคอร์ดใดๆ ที่เชื่อมโยงไว้ก่อนหน้านี้ได้ด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตาม เนื่องจากข้อมูลการเชื่อมโยงสำหรับเรคคอร์ดย่อยที่ถูกลบยังคงอยู่ในเรคคอร์ดหลัก การเรียกของบริการทางเว็บที่สืบค้นเรคคอร์ดหลักจะส่งคืนข้อมูลการเชื่อมโยงด้วย

ดังนั้น หากคุณต้องการลบเรคคอร์ด และต้องการลบข้อมูลที่เชื่อมโยงเรคคอร์ดดังกล่าวกับเรคคอร์ดอื่นด้วย ขอแนะนำให้คุณลบการเชื่อมโยงระหว่างเรคคอร์ดก่อนโดยการยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ด ตัวอย่างเช่น หากคุณมีเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยกับเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 และคุณต้องการลบบริษัทและการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ด้วย

ให้ยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดบริษัทออกจากเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง O1 ก่อน แล้วจึงลบบริษัทออก อย่างไรก็ตาม หากคุณเรียกเรคคอร์ดบริษัทคืนในภายหลัง ความสัมพันธ์ระหว่างเรคคอร์ดบริษัทและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเอง O1 จะไม่ถูกเรียกคืนด้วย

## ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบเรคคอร์ด

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบเรคคอร์ด

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องตระหนักว่า
บริษัท	คุณไม่สามารถลบบริษัทออกได้หากบริษัทเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ที่มีขั้นตอนการขายเป็น ปิด-ชนะ
กิจกรรม	หากคุณต้องการลบกิจกรรมการติดต่อ จะต้องมีการเปิดใช้งานสิทธิ์จัดการบริษัทและสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบบทวิให้กับบทบาทของคุณ  <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ลบกิจกรรมในบทบาทของพวกเขาจะสามารถลบกิจกรรมที่พวกเขาไม่ได้เป็นเจ้าของหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมจะมีเฉพาะผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น
ที่อยู่	หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่ลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ <a href="#">การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน</a> (ในหน้า 309)
ฝ่าย	สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการรวมหรือลบฝ่าย โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการรวมฝ่ายและการลบฝ่าย</a>
กลุ่ม	เมื่อคุณลบกลุ่ม ระบบจะนำการอ้างอิงกับกลุ่มออกจากเรคคอร์ดของกลุ่ม และเจ้าของเรคคอร์ดจะเปลี่ยนกลับเป็นพนักงานในฟิลด์เจ้าของ หากการดำเนินการนั้นเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดจำนวนมาก การดำเนินการอาจต้องใช้เวลานาน ในระหว่างนั้น ระบบจะไม่อนุญาตให้สมาชิกในกลุ่มจัดทำเรคคอร์ด
โอกาสทางการขาย	คุณไม่สามารถลบโอกาสทางการขายที่มีการตั้งค่าฟิลด์ขั้นตอนการขายเป็น ปิด ได้เนื่องจากข้อมูลนั้นถูกใช้ในประวัติการรายงาน
ผลิตภัณฑ์	คุณไม่สามารถลบผลิตภัณฑ์ได้ ในการลบผลิตภัณฑ์ออกจากรายการผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายหรือเชื่อมโยงกับบริษัทเป็นสินทรัพย์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถยกเลิกการเลือกซ่องทำเครื่องหมาย ส่งชื่อได้ บนเพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์
ชนิดผลิตภัณฑ์	ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา สามารถลบชนิดผลิตภัณฑ์ได้ เมื่อลบชนิดผลิตภัณฑ์ การเชื่อมโยงระหว่างผลิตภัณฑ์กับชนิดจะถูกยกเลิก แต่ยังคงมีผลิตภัณฑ์อยู่

หากคุณลบเรคคอร์ดนี้	คุณต้องตระหนักว่า
บทบาท	<p>ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้รวมอยู่ด้วยสามารถลบบทบาทได้</p> <p>บทบาทที่ลบออกจะถูกลบออกจากระบบทันทีและไม่สามารถเรียกข้อมูลบทบาทเดิมได้ โดยไม่มีการจัดเก็บ 30 วัน</p> <p>ก่อนลบบทบาท ต้องกำหนดบทบาทอื่นให้กับผู้ใช้ทั้งหมดที่ได้รับการระบุให้กับบทบาทนั้น</p> <p>ไม่เช่นนั้นแอปพลิเคชันจะไม่อนุญาตให้คุณลบบทบาท</p>
การแก้ปัญหา	<p>เมื่อคุณลบทางแก้ปัญหา เรคคอร์ดประวัติทางแก้ปัญหานั้นจะถูกลบด้วย หากคุณเชื่อว่าทางแก้ปัญหาไม่มีประโยชน์อีกต่อไป</p> <p>แต่ทางแก้ปัญหานี้เคยถูกเชื่อมโยงกับคำขอบริการ ให้เปลี่ยนสถานะของทางแก้ปัญหาเป็น เลิกใช้ แทนการลบทางแก้ปัญหา ด้วยวิธีนี้</p> <p>บริษัทของคุณจะสามารถป้องกันไม่ให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าใช้ทางแก้ปัญหานั้นอีก แต่จะถูกบันทึกไว้เป็นประวัติ</p> <p>หากต้องการทราบว่าทางแก้ปัญหาเคยถูกใช้งานหรือไม่ ให้ไปที่เพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา</p> <p>และตรวจสอบหาเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงในส่วนของคำขอบริการ</p>
พื้นที่	<p>ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่มีสิทธิ์ จัดการพื้นที่ สามารถลบพื้นที่ได้ โดยสามารถลบพื้นที่ได้ไม่ว่าจะมีการเชื่อมโยงพื้นที่กับพื้นที่อื่นๆ บริษัท</p> <p>โอกาสทางการขาย และอื่นๆ หรือไม่</p> <p>เพจรายละเอียดพื้นที่จะแสดงให้เห็นและระบบของบริษัททราบว่าพื้นที่มีการขายหรือไม่ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถค้นหาบริษัท</p> <p>โอกาสทางการขาย และอื่นๆ ได้โดยใช้ฟิลต์พื้นที่ในเกณฑ์การค้นหาเพื่อดูว่าพื้นที่ที่จะถูกลบนั้นเชื่อมโยงอยู่กับเรคคอร์ดใดๆ หรือไม่</p>

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง โปรดดูที่ การแปลงค่าคือเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 212)

## รายการที่ลบ

เมื่อคุณคลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ เพจรายการที่ลบทั้งหมด จะปรากฏพร้อมกับรายการที่คุณลบออกทั้งหมด หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด

คุณจะเห็นรายการที่ลบทั้งหมดของบริษัทของคุณ

เรคคอร์ดหลักจะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ แต่เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะไม่ปรากฏ เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก ต่อเมื่อคุณลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง ก่อน

ลบเรคคอร์ดหลักเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น หากคุณลบบริษัทที่มีหมายเหตุสามหมายเหตุเชื่อมโยงอยู่ เรคคอร์ดหมายเหตุจะไม่ปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบ อย่างไรก็ตาม หากคุณลบหมายเหตุที่เชื่อมโยงเหล่านั้นก่อนลบบริษัท

หมายเหตุนั้นจะปรากฏในรายชื่อรายการที่ลบเป็นเรคคอร์ดแยกต่างหาก

เมื่อคุณเรียกข้อมูลเรคคอร์ดเดิม เรคคอร์ดทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดนั้นในขณะที่ถูกลบ จะถูกเรียกข้อมูลพร้อมความสัมพันธ์เดิม ให้เรียกเรคคอร์ดหลักค่าเดิมก่อน หากคุณเรียกเรคคอร์ดย่อยเดิมก่อน

ระบบจะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

คุณสามารถใช้รายการในเพจ รายการที่ลบทั้งหมด เพื่อช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดที่ลบได้ เมื่อคุณเลือกประเภทเรคคอร์ดจากรายการ

เรคคอร์ดที่แสดงจะรวมถึงหมายเหตุและเอกสารแนบที่ลบทั้งหมดของเรคคอร์ดประเภทนั้น ตลอดจนเรคคอร์ดที่ลบทั้งหมดของประเภทนั้นด้วย อย่างไรก็ตาม จะยังคงมีการใช้กฎสำหรับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

หมายเหตุและเอกสารแนบที่ถูกลบพร้อมเรคคอร์ดหลักจะไม่แสดงในรายการ ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกบริษัททั้งหมดในรายการ

ระบบจะแสดงหมายเหตุและเอกสารแนบทั้งหมดในบริษัทที่ถูกลบแยกจากเรคคอร์ดหลัก เช่นเดียวกับเรคคอร์ดบริษัทที่ลบทั้งหมด

**หมายเหตุ:** จำนวนข้อมูลที่บริษัทสามารถจัดเก็บได้มีขีดจำกัด เรคคอร์ดที่จัดเก็บในรายการที่ลบจะไม่ถูกนับรวมในขีดจำกัดพื้นที่จัดเก็บรวมในดิสก์ของบริษัท

## เกี่ยวกับ ID แถวสำหรับรายการที่ลบ

เมื่อคุณลบเรคคอร์ด รายการที่ลบจะได้รับการระบุ ID แถวซึ่งแตกต่างจาก ID แถวของเรคคอร์ดเดิม อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณเรียกคืนเรคคอร์ด ID แถวเดิมของเรคคอร์ดจะถูกเรียกคืนด้วย

หากคุณเลือกตัวเลือกให้เอ็กซ์พอร์ตฟิลต์ทั้งหมดเมื่อคุณเอ็กซ์พอร์ตกลุ่มรายการที่ลบ ข้อมูลที่เอ็กซ์พอร์ตสำหรับแต่ละรายการที่ลบจะประกอบด้วย ID แถวที่ได้รับให้กับรายการที่ลบและ ID

แถวเดิมของเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเอ็กซ์พอร์ตรายการเรคคอร์ด โปรดดูที่ การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ (ในหน้า 114)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิมในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม \(ในหน้า 140\)](#)

## การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

คุณสามารถลบเรคคอร์ดได้ หากระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นของคุณอนุญาตให้ลบได้ คุณอาจสามารถดำเนินการงานต่อไปนี้บางอย่างหรือทั้งหมดได้ด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีใช้งาน:

- ลบรายการเรคคอร์ด
- เรียกคืนแต่ละเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นลบ
- เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่คุณลบ
- เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นลบ

**คำเตือน:** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดบางส่วนหรือทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่คุณลบอาจถูกลบไปด้วย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ขอแนะนำให้คุณอ่านหัวข้อ [เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม \(ในหน้า 136\)](#) ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงซึ่งถูกลบออกเมื่อเรคคอร์ดหลักถูกลบและให้ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม

## การลบแต่ละเรคคอร์ด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบเรคคอร์ดออกจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

### การลบเรคคอร์ดจากเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

- ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ลบ

**หมายเหตุ:** หากคุณเข้าใช้เพจรายละเอียดเรคคอร์ดโดยการดูข้อมูลจากเพจรายการหรือจากรายการเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดหลัก จากนั้นหลังจากที่คุณลบเรคคอร์ดแล้ว **Oracle CRM On Demand** จะกลับไปเพจที่คุณดูข้อมูล

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีลบเรคคอร์ดในรายการเรคคอร์ด

### ในการลบเรคคอร์ดในรายการเรคคอร์ด

- ในแถวของเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ ให้เลือก ลบ จากเมนูระดับเรคคอร์ด

## การลบรายการเรคคอร์ด

ประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดหลายประเภทสนับสนุนคุณสมบัติการลบแบบทึบ ซึ่งจะช่วยให้คุณลบเรคคอร์ดจากเพจรายการได้หลายเรคคอร์ดในเวลาเดียวกัน  
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการลบรายการเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทที่เฉพาะสำหรับ **Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition** รวมทั้งประเภทเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ แผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง งดสินค้าคงคลัง การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง การทำรายการตัวอย่าง และสินค้าที่ทำรายการ ไม่สนับสนุนคุณสมบัติการลบแบบทึบ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบบทึบพร้อมอยู่ด้วย

### ในการลบรายการเรคคอร์ด

#### 1 เปิดรายการเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ

**คำแนะนำ:** ให้เอ็กซ์พอร์ตรายการก่อนที่คุณจะทำการลบ การเอ็กซ์พอร์ตรายการจะทำให้คุณสามารถอิมพอร์ตข้อมูลเข้าใน Oracle CRM On Demand ได้ หากคุณลบบางเรคคอร์ดไปด้วยความผิดพลาด

#### 2 ในเพจรายการของเรคคอร์ด ให้คลิกที่ปุ่ม เมนู และเลือก ลบแบบทซ์

#### 3 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์จะเปิดขึ้นมา คำขอของคุณจะปรากฏอยู่ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจดังกล่าวนี้ เมื่อคำขอได้รับการจัดเตรียมเสร็จเรียบร้อยแล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลถึงคุณ และตัวเลือก ดำเนินการต่อ จะพร้อมให้ใช้งานได้ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้นในเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ในระหว่างนี้ คุณสามารถเลือกที่จะออกไปจากเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์และกลับเข้ามาใหม่เพื่อทำการลบรายการเรคคอร์ดให้เสร็จสิ้นก็ได้ คุณสามารถกลับไปที่เพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ได้ตลอดเวลาด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ และจากนั้นคลิกที่ลิงค์คิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์บนโฮมเพจการจัดการ

#### 4 ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอที่คุณได้ส่งแล้ว ให้คลิก ดำเนินการต่อ

**หมายเหตุ:** หาก你不คลิก ดำเนินการต่อ ระบบจะไม่ลบเรคคอร์ด

#### 5 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เมื่อการดำเนินการนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลถึงคุณ

#### 6 ในการตรวจสอบล็อกไฟล์สำหรับการดำเนินการนี้ ในรายการสำหรับคำขอในส่วนคำขอที่ประมวลผลของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ให้คลิก ดูล็อกไฟล์ของการลบ

### การเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด

คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้ที่คุณได้ลบออกไป หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด จะทำให้คุณสามารถดูเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นได้ลบออกไปได้ด้วยในพื้นที่รายการที่ลบ และคุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดเหล่านั้นกลับมาได้ ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด

### ในการเรียกคืนแต่ละเรคคอร์ด

#### 1 คลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ

#### 2 คลิก เรียกข้อมูลเดิม ในแถวของเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบเป็นเวลา 30 วัน ในระหว่างนี้ คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากผ่าน 30 วันแล้ว เรคคอร์ดที่ถูกลบจะถูกลบออกไปอย่างถาวรและคุณจะไม่สามารถดึงเรคคอร์ดกลับมาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพื้นที่รายการที่ลบ โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 136)

### การเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก

หากคุณสามารถลบรายการเรคคอร์ด คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการนั้นได้พร้อมกัน หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์เรียกคืนเรคคอร์ดทั้งหมด จะทำให้คุณสามารถเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ผู้ใช้รายอื่นได้ลบออกได้ด้วยเช่นกัน ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ลบและเรียกคืนแบบทซ์รวมอยู่ด้วย

### ในการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก

1 คลิกลิงค์ร่วม รายการที่ลบ

2 ในเพจรายการที่ลบทั้งหมด ให้คลิกลิงก์เมนู จากนั้นเลือก เรียกคืนแบบทซ์

3 ในเพจลบและเรียกคืนแบบทซ์ ในส่วนคำขอที่ประมวลผล ให้ค้นหาคำขอแบบทซ์สำหรับรายการที่คุณต้องการเรียกคืน

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบรายการเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะถูกจัดเก็บไว้ในพื้นที่รายการที่ลบเป็นเวลา 30 วัน ในช่วงเวลานี้ คุณสามารถเรียกคืนเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม หลังจากผ่าน 30 วันแล้ว เรคคอร์ดที่ถูกลบจะถูกลบออกไปอย่างถาวรและคุณจะไม่สามารถดึงเรคคอร์ดกลับมาได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับพื้นที่รายการที่ลบ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ด \(โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 136\)](#)

4 ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้น ให้เลือก เรียกคืน

คำขอการลบแบบทซ์จะถูกย้ายออกจากส่วนคำขอที่ประมวลผลไปยังส่วนคำขอที่ใช้งาน เมื่อคำขอได้รับการจัดเตรียมเสร็จเรียบร้อยแล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลถึงคุณ และตัวเลือก ดำเนินการต่อ จะพร้อมให้ใช้งานได้ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอนั้นในเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ในระหว่างนี้ คุณสามารถเลือกที่จะออกไปจากเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์และกลับเข้ามาใหม่เพื่อทำการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดให้เสร็จสิ้นก็ได้ คุณสามารถกลับไปเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ได้ตลอดเวลาด้วยการคลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ และจากนั้นคลิกที่ลิงค์คิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์บนโฮมเพจการจัดการ

5 ในส่วนคำขอที่ใช้งานของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับคำขอที่คุณได้ส่งแล้ว ให้คลิก ดำเนินการต่อ

**หมายเหตุ:** หาก你不คลิก ดำเนินการต่อ ระบบจะไม่เรียกคืนเรคคอร์ด

6 คลิก OK เพื่อยืนยันว่าคุณต้องการดำเนินการต่อ

เมื่อการดำเนินการนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลถึงคุณ

7 ในการตรวจสอบล็อกไฟล์สำหรับการดำเนินการนี้ ในรายการสำหรับคำขอในส่วนคำขอที่ประมวลผลของเพจคิวการลบและเรียกคืนแบบทซ์ ให้คลิก ดูล็อกไฟล์ของการเรียกคืน

## การดูแลหนทางตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด

ในประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนหนทางตรวจสอบ คุณสามารถดูแลหนทางตรวจสอบที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับฟิลด์ที่ตรวจสอบในเรคคอร์ด

ทั้งนี้ ตามการตั้งค่าหนทางตรวจสอบของประเภทเรคคอร์ดของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ หนทางตรวจสอบอาจจะแสดงรายการเหล่านี้ได้ด้วย:

■ รายการบันทึกการจัดทำเรคคอร์ด

■ รายการบันทึกการลบหรือการเรียกคืน หากเรคคอร์ดถูกลบหรือเรียกคืน

**หมายเหตุ:** หากเรคคอร์ดถูกลบแต่ไม่ได้ถูกเรียกคืน จะไม่สามารถเข้าใช้เรคคอร์ดนั้นได้

ดังนั้นคุณจะไม่สามารถดูรายละเอียดของการดำเนินการลบในข้อมูลหนทางตรวจสอบที่เกี่ยวข้องได้ อย่างไรก็ตาม

จะมีรายการบันทึกการดำเนินการลบในหนทางตรวจสอบหลักของบริษัท หากมีการเรียกคืนเรคคอร์ดในภายหลัง

ก็จะมีรายการบันทึกการดำเนินการลบและรายการบันทึกการเรียกคืนในหนทางตรวจสอบหลักของบริษัทและในข้อมูลหนทางตรวจสอบในเรคคอร์ด

ในการดูแลหนทางตรวจสอบหลักของบริษัท คุณจะต้องมีสิทธิ์เข้าใช้หนทางตรวจสอบหลักและการตรวจสอบการตั้งค่าการดูแลระบบในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

สำหรับการเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด หนทางตรวจสอบจะแสดงค่าเก่าและใหม่ในฟิลด์ รวมถึงเวลาที่ลงไว้และชื่อของผู้ใช้ที่เปลี่ยนแปลงฟิลด์นี้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าฟิลด์ใดจะถูกตรวจสอบ หากมี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนหนทางตรวจสอบ

และรายการของฟิลด์ที่จะถูกตรวจสอบตามค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การปรับแต่งหนทางตรวจสอบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำให้คุณสามารถดูแลหนทางตรวจสอบประเภทเรคคอร์ดหนึ่งได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องแน่ใจก่อนว่าโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้รับการตั้งค่าให้มีการตั้งค่าให้เกี่ยวข้องกับหนทางตรวจสอบในโครงสร้างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลัก

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์อย่างเต็มที่แก่คุณในรายการที่เกี่ยวข้องกับหนทางตรวจสอบในประเภทเรคคอร์ดหลัก

หากรายการที่เกี่ยวข้องกับหนทางตรวจสอบยังคงไม่สามารถมองเห็นได้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดหลังจากที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเสร็จแล้ว

คลิกที่ลิงก์แก้ไขโครงสร้างในพจนานุกรมและเพิ่มแนวทางการตรวจสอบเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขโครงสร้างพจนานุกรมและเนื้อหาของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างพจนานุกรมและเนื้อหาของคุณ \(ในหน้า 732\)](#)

**หมายเหตุ:** ประเภทเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญเป็นประเภทเรคคอร์ดย่อยของประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม เพื่อให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญได้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจผู้ได้รับเชิญเพื่อรวมส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบผ่านเพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม เพื่ออนุญาตให้คุณสามารถดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญได้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องมอบสิทธิ์ผู้ใช้แบบอ่านอย่างเดียวในรายการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบผู้ได้รับเชิญสำหรับประเภทเรคคอร์ดหลักกิจกรรม

#### การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด

■ ในพจนานุกรมและเนื้อหาของเรคคอร์ด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการตรวจสอบ แต่ละแถวจะแสดงวันที่ที่อัปเดตเรคคอร์ด และผู้ทำการอัปเดต ซึ่งค่าเก่าและใหม่ในฟิลด์ที่ตรวจสอบที่เปลี่ยนแปลงก็จะปรากฏขึ้นด้วย

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบของการเปลี่ยนแปลงแต่ละรายการจะแสดงรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงหนึ่งในฟิลด์เดียวเท่านั้น เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบของการเปลี่ยนแปลงจะปรากฏขึ้นสำหรับฟิลด์ที่ตรวจสอบเท่านั้น ดังนั้น หากผู้ใช้บันทึกเรคคอร์ดหลังทำการเปลี่ยนแปลงสองฟิลด์ แต่มีเพียงแคฟิลด์เดียวเท่านั้นที่จะถูกตรวจสอบ เรคคอร์ดแนวทางการตรวจสอบจะปรากฏขึ้นสำหรับการเปลี่ยนแปลงในฟิลด์ที่ตรวจสอบเท่านั้น รายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงในฟิลด์อื่นจะไม่ปรากฏ

## เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด

สำหรับประเภทเรคคอร์ดจำนวนมาก เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะเตือนคุณหากมีเรคคอร์ดนั้นอยู่แล้ว เรคคอร์ดที่มีอยู่อาจอยู่ในเรคคอร์ดบริษัทปัจจุบันของคุณ หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกี่ยวกับรายการซ้ำ ให้ยกเลิกการจัดทำเรคคอร์ด จากนั้นค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ แล้วอัปเดตเรคคอร์ดนั้น

สำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดใหม่ผ่านอินเทอร์เฟซผู้ใช้:

- กิจกรรม
- รายได้ของบริษัท
- การประเมิน
- ผู้ติดต่อ
- รายได้ของผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01, 02, 03, 04 และสูงกว่า
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- คริวเรือ
- ลีด
- หมายเหตุ
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- รายการใบสั่งซื้อ
- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** เฉพาะการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเพียงรายการเดียวที่มีการตั้งค่าประเภทการจำกัดความรับผิดชอบเป็น รวม เท่านั้นที่จะสามารถใช้งานได้ทุกเมื่อ และเฉพาะการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเพียงรายการเดียวที่มีการตั้งค่าประเภทการจำกัดความรับผิดชอบเป็น หลายภาษา เท่านั้นที่จะสามารถใช้งานกับทุกประเทศได้ทุกเมื่อ

- คำขอตัวอย่าง
- รายการคำขอตัวอย่าง
- ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
- คำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ก่อนจะเพิ่มเรคคอร์ดใหม่ ให้ค้นหารายการเรคคอร์ดเพื่อให้แน่ใจว่าไม่มีเรคคอร์ดนั้นอยู่

ตารางต่อไปนี้จะแสดงรายการฟิลด์ที่ใช้เพื่อตรวจสอบว่าเรคคอร์ดซ้ำกันหรือไม่เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดผ่านอินเตอร์เฟซผู้ใช้

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดการซ้ำกันของเรคคอร์ดเมื่อมีการอิมพอร์ตเรคคอร์ด โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก

เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
บริษัท	ชื่อและที่ตั้งบริษัท
คู่แข่งบริษัท	ชื่อคู่แข่ง
คู่ค้าของบริษัท	ชื่อคู่ค้า
ที่อยู่	ชื่อที่อยู่
ผู้ติดต่อของการนัดหมาย	ชื่อผู้ติดต่อ
ผู้ใช้ของการนัดหมาย	ชื่อผู้ใช้
เอกสารแนบ	ชื่อไฟล์
แผนธุรกิจ	ชื่อแผน ประเภท สถานะ และงวด
แคมเปญ	รหัสที่มา
ผู้รับแคมเปญ	ผู้ติดต่อ
ฝ่าย	ชื่อฝ่าย
กิจกรรม	วันที่สิ้นสุดและชื่อ
วัตถุประสงค์	ชื่อวัตถุประสงค์ ประเภท สถานะ และงวด
โอกาสทางการขาย	ชื่อโอกาสทางการขาย บริษัท และ ID ผู้ติดต่อหลัก <b>หมายเหตุ:</b> ID ผู้ติดต่อหลักคือ ID ของผู้ติดต่อที่ถูกเลือกในฟิลด์นามสกุลของผู้ติดต่อหลัก
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ชื่อคู่แข่ง
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	ชื่อคู่ค้า
บริษัทของแผน	บริษัทและชื่อแผนธุรกิจ
ผู้ติดต่อของแผน	ผู้ติดต่อและชื่อแผนธุรกิจ
โอกาสทางการขายของแผน	แผนธุรกิจและโอกาสทางการขาย
ผลิตภัณฑ์	ชื่อผลิตภัณฑ์
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชื่อชนิด



เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้ำกันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
คำขอบริการ	เลขที่บริการ <b>หมายเหตุ:</b> เลขที่บริการจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand
สื่อทางสังคม	ID ที่ไม่ซ้ำกัน <b>หมายเหตุ:</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันตาม ID แยกของเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติ
โปรไฟล์ทางสังคม	ผู้จัดทำ ชุมชน และข้อมูลติดต่อ
ทางแก้ปัญหา	ชื่อ
ผู้ติดต่อของงาน	ชื่อผู้ติดต่อ
ผู้ใช้ของงาน	ชื่อผู้ใช้
ทีม	ชื่อผู้ใช้
ผู้ใช้	ID ผู้ใช้และ ID ไซนอื่นของบริษัท
<b>การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า</b>	
การยอมรับ	ชื่อการยอมรับ
คำขอการยอมรับ	ชื่อการยอมรับ, ชื่อลูกค้า และวันที่ขอ
การสมัคร	ID การสมัคร <b>หมายเหตุ:</b> ID การสมัครจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand
การรับรอง	ชื่อการรับรอง
คำขอการรับรอง	ชื่อการรับรอง, ชื่อผู้ติดต่อ และวันที่ขอ
คอร์ส	ชื่อคอร์ส
การลงทะเบียนคอร์ส	ชื่อคอร์ส, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก และวันที่ลงทะเบียน
การลงทะเบียนข้อตกลง	ชื่อและคู่ค้าหลัก
การทดสอบ	ชื่อการทดสอบ
การลงทะเบียนการทดสอบ	ชื่อการทดสอบ, ชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก, เจ้าของ และวันที่ทดสอบ
เงินทุน	ID เงินทุน <b>หมายเหตุ:</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์ ID เงินทุนตาม ID แยกของเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติ
คำขอเงินทุน	ชื่อคำขอและวันที่ขอ
คำขอ MDF	ชื่อคำขอและวันที่ขอ
คู่ค้า	ชื่อและที่ตั้งคู่ค้า
โปรแกรมคู่ค้า	ชื่อโปรแกรมคู่ค้า
บัญชีราคาสินค้า	ชื่อบัญชีราคาสินค้าและประเภท

เรคคอร์ดประเภทนี้	ซ้่ากันหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
รายการสินค้าในบัญชีราคา	บัญชีราคาสินค้า ผลิตภัณฑ์ และประเภท
<b>วิทยาศาสตร์สุขภาพ</b>	
การปันส่วน	ประเภทการปันส่วน ตัวอย่าง และเจ้าของ
ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน	ผลิตภัณฑ์, ผู้ติดต่อ
เวลาดำเนินการที่ดีที่สุด	วัน, เวลาเริ่มต้น, เวลาสิ้นสุด, ที่อยู่ และชื่อเต็มของผู้ติดต่อ
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	เลขที่ใบอนุญาตและชื่อเต็มของผู้ติดต่อ
การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทการปันส่วน และวันที่เริ่มต้น
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง	ประเภท, สถานะ, เหตุผล, วันที่แล้วเสร็จ, งวดสินค้าคงคลัง และ ID โซนอื่นของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของ
งวดสินค้าคงคลัง	วันที่เริ่มต้น, ใช้งาน, กระทบยอด และเจ้าของ
การตอบกลับข้อความ	การตอบกลับ, เวลาสิ้นสุด, เวลาที่เริ่มต้น, เลขลำดับ, ติดตามผล และ ID ทางแก้ปัญหา
แผนรับส่งข้อความ	ชื่อ, การเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็น, ล็อกลำดับ, ใช้งานการติดตาม, สถานะ, ประเภท, ชื่อผลิตภัณฑ์ และเจ้าของ
รายการแผนรับส่งข้อความ	ข้อความการเปิดเผยข้อมูล, เลขลำดับ, ประเภท, แผนข้อความหลัก และชื่อทางแก้ปัญหา
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	ประเภท, รายการ MP หลัก และชื่อทางแก้ปัญหา
ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล	ชื่อผลิตภัณฑ์และรายการสำหรับเลือกข้อบ่งใช้ หรือชื่อผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์
ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์	ชื่อข้อบ่งใช้และชื่อผลิตภัณฑ์
สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้	ผลิตภัณฑ์
การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง	ภาษาและ ID แถวการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง <b>หมายเหตุ:</b> ID แถวการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนำมาจากการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลัก
ตัวอย่างที่ให้	ผลิตภัณฑ์ ที่ไม่มีลีดตัวอย่างหรือที่มีลีดตัวอย่างเดียวกัน <b>หมายเหตุ:</b> ระบบจะถือว่าผลิตภัณฑ์ที่มีเลขที่ลีดตัวอย่างที่แตกต่างกันเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำกัน
สินค้าคงคลังตัวอย่าง	งวดสินค้าคงคลังและตัวอย่าง
ลีดตัวอย่าง	เลขที่ลีดและตัวอย่าง
การทำรายการตัวอย่าง	ชื่อ, วันที่ และประเภท
ลายเซ็น	การควบคุมลายเซ็นและกิจกรรม
สินค้าที่ทำรายการ	เลขที่รายการ เลขที่การทำรายการ และตัวอย่าง
<b>การจัดการความมั่งคั่ง</b>	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงิน
ผู้ถือบัญชีการเงิน	บัญชีธุรกิจ, ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน, บัญชีการเงิน และบทบาท

เรคคอร์ดประเภทนี้	ข้ากั้นหากมีฟิลด์ทั้งหมดเหล่านี้ตรงกัน
การถือครองบัญชีการเงิน	บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และชื่อการถือครองบัญชีการเงิน
แผนทางการเงิน	บัญชีการเงิน, ชื่อแผนทางการเงิน และประเภท
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
การทำรายการทางการเงิน	บัญชีการเงิน, ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และ ID การทำรายการ
พอร์ตโฟลิโอ	เลขที่ของบริษัทและผลิตภัณฑ์
<b>การประกันภัย</b>	
โปรไฟล์นายหน้า	คู่ค้า, ปีโปรไฟล์นายหน้า และชื่อโปรไฟล์นายหน้า
การเรียกร้อง	เลขที่การเรียกร้องและกรมธรรม์
ความคุ้มครอง	ชื่อความคุ้มครอง, ความคุ้มครอง และกรมธรรม์
ความเสียหาย	เลขที่การเรียกร้อง, ทรัพย์สินประกันภัย และชื่อความเสียหาย
ทรัพย์สินประกันภัย	ประเภท, กรมธรรม์ และเลขลำดับ
ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	เลขที่การเรียกร้อง, ผู้ติดต่อ และบทบาท
กรมธรรม์	เลขที่กรมธรรม์
ผู้ถือกรมธรรม์	กรมธรรม์, บทบาท
<b>รถยนต์</b>	
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อ
ข้อมูลทางการเงิน	เลขที่รายละเอียดการเงิน <b>หมายเหตุ:</b> เลขที่รายละเอียดการเงินจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand
ยี่ห้อ	ยี่ห้อ
ประวัติการขาย	เลขที่การขาย <b>หมายเหตุ:</b> เลขที่ประวัติการขายจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand
ชั่วโมงการขาย	วันและเวลาเปิด
ประวัติการบริการ	เลขที่ประวัติการบริการ <b>หมายเหตุ:</b> เลขที่ประวัติการบริการจะสร้างโดยอัตโนมัติโดย Oracle CRM On Demand
ชั่วโมงที่ให้บริการ	วันและเวลาเปิด
พื้นที่	ชื่อ
ยานพาหนะ	เลขกำกับยานพาหนะ
ผู้ติดต่อของยานพาหนะ	ชื่อผู้ใช้

## การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ

จากทุกเพจเว้นเพจแก้ไข คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลที่แสดงในเพจนั้น แต่จะไม่รวมอีลีเมนต์อินเทอร์เน็ตเฟชและลิงค์ภายนอกทั้งหมดเมื่อคุณพิมพ์เพจ เมื่อพิมพ์ข้อมูลที่แสดงในเพจโปรดทราบประเด็นต่อไปนี้:

- หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดแสดงในรูปแบบแท็บ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่เท่านั้นที่จะแสดงในเพจรายละเอียดที่พิมพ์ ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เปิดอยู่จะปรากฏในเพจที่พิมพ์ในโหมดรายการ โดยไม่มีภาพแท็บ
- เมื่อคุณพิมพ์เพจรายการของเรคคอร์ด เรคคอร์ดที่แสดงในเพจเท่านั้นที่จะแสดงในเพจรายการที่พิมพ์ แม้ว่าจะมีเรคคอร์ดมากกว่าในรายการ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่คุณสามารถแสดงในเพจรายการคือ 100 สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในเพจรายการ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

### การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏบนเพจของคุณ

- 1 คลิกลิงค์พิมพ์ง่าย  
อีกเพจจะเปิดขึ้น และแสดงเพจมุมมองแบบพิมพ์
- 2 ในเพจ คลิกลิงค์ พิมพ์
- 3 ในวินโดว์พิมพ์ ให้ปรับการตั้งค่าสำหรับเครื่องพิมพ์เพื่อให้แน่ใจว่าเครื่องจะพิมพ์ในโหมดแนวนอน  
การใช้โหมดแนวนอนจะทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นบนหน้าที่พิมพ์อย่างเหมาะสมที่สุด
- 4 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อพิมพ์เพจ

## การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

เพจข้อมูลบริการมีข้อมูลเกี่ยวกับเซชันการซ่อมบำรุงที่วางแผนและล่าสุดสำหรับระบบการผลิตและระบบตามขั้นตอนของ Oracle CRM On Demand *ระบบการผลิต* คือระบบที่บริษัทของคุณดำเนินงานใน Oracle CRM On Demand ส่วน *ระบบตามขั้นตอน* ตามปกติคือการคัดลอกระบบการผลิตที่สามารถใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการทดสอบ เช่น เพื่อทดสอบการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าก่อนนำไปใช้กับระบบการผลิต หรือเพื่อทดสอบโปรแกรมแก้ไขก่อนจะนำไปใช้กับระบบการผลิต

เพจข้อมูลบริการยังมีข้อมูลเกี่ยวกับความพร้อมใช้งานของสภาพแวดล้อมในการผลิตของ Oracle CRM On Demand ในช่วงหลายเดือนที่ผ่านมา

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

### ในการดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand

- เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand และคลิก ข้อมูลบริการ เพื่อเปิดเพจข้อมูลบริการ

ในเพจข้อมูลบริการ ส่วนข้อมูลเวอร์ชันแสดงรายละเอียดของระดับเวอร์ชัน โปรแกรมแก้ไข และอื่นๆ ซึ่งนำไปใช้กับระบบ Oracle CRM On Demand ซึ่งคุณใช้ขณะนี้ Oracle จะใช้ข้อมูลนี้เพื่อวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหา ระบบอาจขอให้คุณแสดงข้อมูลนี้หากคุณติดต่อ Oracle เพื่อขอความช่วยเหลือ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลความพร้อมของผลิตภัณฑ์ของเพจ

ไฟล์

คำอธิบาย

148 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

ฟิลด์	คำอธิบาย
Month	เดือนตามปฏิทินที่ให้ข้อมูลความพร้อม
ความพร้อม (%)	เปอร์เซ็นต์ของเวลาระหว่างเดือนที่ระบุซึ่งระบบการผลิตของ Oracle CRM On Demand พร้อมใช้งาน <b>หมายเหตุ:</b> ข้อมูลความพร้อมจะมีให้ประมาณกลางเดือนของเดือนตามปฏิทินก่อนหน้า หากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลความพร้อมได้หลังจากจัดให้ในครั้งแรก

ในเพจข้อมูลบริการ ข้อมูลกำหนดการซ่อมบำรุงสำหรับระบบการผลิตและระบบตามขั้นตอนนี้จะแสดงในส่วนที่แยกต่างหาก 2 ส่วน

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายข้อมูลบางส่วนที่แสดงอยู่ในส่วนข้อมูล กำหนดการซ่อมบำรุงของเพจ

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่ซ่อมบำรุง	วันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุง วันที่ในอนาคตระบุเซสชันการซ่อมบำรุงที่วางแผน และอาจเปลี่ยนแปลงได้
เวลาเริ่มต้นโดยประมาณ	เวลาโดยประมาณที่เซสชันจะเริ่มต้นขึ้น เวลาที่แสดงคือเวลาในโซนเวลากลางในพื้นที่ของคุณ
ระยะเวลาโดยประมาณ (ชั่วโมง)	ระยะเวลาโดยประมาณที่เซสชันจะใช้ แสดงในหน่วยชั่วโมง
ประเภทการซ่อมบำรุง	ประเภทของการซ่อมบำรุงที่ได้หรือจะดำเนินการ เช่น การซ่อมบำรุงมาตรฐาน หรือการติดตั้งโปรแกรมแก้ไข <b>หมายเหตุ:</b> หากวันที่สำหรับเซสชันการซ่อมบำรุงเป็นวันที่ในอนาคต ประเภทการซ่อมบำรุงอาจเปลี่ยนแปลงได้
อัปเดตครั้งล่าสุด	วันที่ที่อัปเดตข้อมูลสำหรับเซสชันการซ่อมบำรุงครั้งล่าสุด

**หมายเหตุ:** จากเพจข้อมูลบริการ ลิงก์การวินิจฉัยจะให้สิทธิ์ผู้ใช้ข้อมูลการวินิจฉัย ข้อมูลจะถูกเข้ารหัสเพื่อเหตุผลด้านความปลอดภัย หากคุณติดต่อ Oracle เพื่อขอความช่วยเหลือระบบอาจขอให้คุณคลิกลิงก์ การวินิจฉัย และส่งข้อมูลที่เข้ารหัสไปยัง Oracle CRM On Demand Customer Care

## การดึงข้อมูล ID โซนอินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน

หากคุณลืม ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถส่งคำขอได้จากเพจโซนอินของ Oracle CRM On Demand เพื่อให้ส่งข้อมูลมายังอีเมลของคุณได้ หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณยังสามารถส่งคำขอรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณจากเพจโซนอินของ Oracle CRM On Demand ได้อีกด้วย โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ รีเซ็ตรหัสผ่านส่วนบุคคล

หากคุณลืมทั้ง ID โซนอินของผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถดึงข้อมูล ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณแล้วใช้ข้อมูลดังกล่าวร่วมกับคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งค่าไว้ใน Oracle CRM On Demand เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณได้

ขณะดึงข้อมูล ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณหรือรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้:

- ในการดึงข้อมูล ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณ คุณต้องทราบที่อยู่อีเมลหลักที่ถูกเก็บไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand หากคุณมีปัญหาขณะดึงข้อมูล ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมลหลัก
- ในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบ ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณ ดังนั้น หากคุณลืมทั้งรหัสผ่านและ ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณ ให้ดึงข้อมูล ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณก่อน จากนั้นจึงใช้ข้อมูลดังกล่าวในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ
- ในการรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ คุณต้องทราบคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยที่คุณตั้งค่าไว้ใน Oracle CRM On Demand
- ทุกครั้งที่ส่ง ID โซนอินของผู้ใช้ของคุณให้กับคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
- ทุกครั้งที่คุณรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ รายการบันทึกจะถูกสร้างขึ้นในแนวทางการตรวจสอบในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

## การดึงข้อมูล ID ไซเนอินของผู้ใช้ของคุณ

1 ในเพจไซเนอินของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงค์ **เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?**

2 ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงค์ **ฉันลืม ID ไซเนอินของผู้ใช้**

3 ป้อนที่อยู่อีเมลหลักที่ได้รับการจัดเก็บไว้ใน Oracle CRM On Demand แล้วคลิก **ดำเนินการ**

กรณีเหล่านี้จะเกิดขึ้นโดยขึ้นอยู่กับที่อยู่อีเมลที่คุณป้อน

- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น ไม่เช่นนั้นจะปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด
- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนเป็นที่อยู่หลักที่ต้องตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ อีเมลที่มี ID ไซเนอินของผู้ใช้ของคุณจะถูกส่งไปยังที่อยู่อีเมลดังกล่าว
- หากที่อยู่อีเมลที่คุณป้อนถูกต้องตามหลักการสร้าง แต่ไม่ใช่ที่อยู่หลักที่ต้องตามเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ จะไม่มีการส่งอีเมลให้กับคุณ ในกรณีนี้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อตรวจสอบที่อยู่อีเมลหลักที่ต้อง

**หมายเหตุ:** หากคุณมีบัญชีใน Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งบัญชี ID ไซเนอินของผู้ใช้ที่ใช้งานสำหรับแต่ละบัญชีจะถูกรวมอยู่ในอีเมลนี้ด้วย เว้นแต่บัญชีดังกล่าวไว้สำหรับการไซเนอินครั้งเดียวเท่านั้น หากคุณไม่ทราบว่ามีบัญชีของคุณถูกตั้งค่าไว้สำหรับการไซเนอินครั้งเดียวหรือไม่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพื่อสอบถามเกี่ยวกับบัญชีนี้

เมื่อคุณได้รับอีเมลที่มี ID ไซเนอินของผู้ใช้ของคุณ โดยที่คุณทราบรหัสผ่านของคุณแล้วนั้น คุณสามารถกลับไปยังเพจไซเนอินและไซเนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ได้ตามปกติ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถส่งคำขอเพื่อขอรับ ID ไซเนอินของผู้ใช้ของคุณได้สูงสุดสามครั้งในช่วงเวลา 24 ชั่วโมง

หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณ คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านได้ตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไป

## การรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ

1 ในเพจไซเนอินของ Oracle CRM On Demand ให้คลิกลิงค์ **เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้?**

2 ในเพจเลือกตัวเลือก ให้คลิกลิงค์ **ฉันลืมรหัสผ่าน**

3 ในเพจรีเซ็ตรหัสผ่าน ให้ป้อน ID ไซเนอินของผู้ใช้ของคุณ แล้วคลิก **ดำเนินการ**

หากคุณป้อน ID ไซเนอินของผู้ใช้ที่คุณต้องการ จะมีข้อความการยืนยันปรากฏขึ้น และคุณจะได้รับอีเมลที่มีลิงค์ชั่วคราวไปยัง Oracle CRM On Demand

4 คลิกลิงค์ชั่วคราวในอีเมลเพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาที่ลิงค์ชั่วคราวจะยังคงใช้งานได้ รวมถึงจำนวนครั้งที่คุณสามารถพยายามไซเนอินโดยใช้ลิงค์ชั่วคราวนี้

5 ในเพจรีเซ็ตรหัสผ่าน ให้ป้อนคำตอบของคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย และคลิก **ส่ง**

6 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ในฟิลด์รหัสผ่านใหม่ ให้ป้อนรหัสผ่านใหม่ แล้วป้อนรหัสผ่านใหม่อีกครั้งในฟิลด์ตรวจสอบรหัสผ่านใหม่

7 คลิก **บันทึก** เพื่อบันทึกรหัสผ่านใหม่ของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดจำนวนครั้งที่คุณสามารถรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณในช่วงเวลาที่กำหนด

## เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุระยะเวลาสูงสุดสำหรับเซสชันที่ใช้งานของ Oracle CRM On Demand สำหรับบริษัทของคุณ หากเซสชันผู้ใช้แบบอินเทอร์แอกทีฟของคุณถึงกำหนดระยะเวลาสูงสุดที่ระบุ ครั้งถัดไปที่คุณดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม คุณจะไปยังเพจอื่น และคุณต้องไชน์อีกครั้งเพื่อกลับไปยังเพจที่คุณพยายามจะเข้าใช้ เมื่อใช้บริการทางเว็บ หากเซสชันที่ใช้งานหมดเวลาลงแล้ว โคลเอนต์บริการทางเว็บจะต้องส่งคำขอการตรวจสอบพิสูจน์ใหม่เพื่อใช้บริการทางเว็บต่อไป

การตั้งค่าไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างของบริษัทในโปรแกรมบริษัทจะกำหนดเวลาที่อนุญาตเป็นนาที ก่อนที่เซสชันของผู้ใช้สิ้นสุดเนื่องจากไม่มีการดำเนินการใดๆ ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถเลือกที่จะตั้งค่าวินโดว์ค่าเตือนให้ปรากฏในระยะเวลาหนึ่งก่อนเซสชันจะสิ้นสุดเนื่องจากไม่มีการดำเนินการใดๆ การคลิก ตกลง ในวินโดว์ค่าเตือนจะเป็นการตั้งค่าตัวนับไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่าง หาก你不คลิก ตกลง ก่อนถึงขีดจำกัดไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่าง เซสชันของคุณจะสิ้นสุดลง

## เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุได้ว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ *เซสชันที่ใช้พร้อมกัน* จะเกิดขึ้นเมื่อไชน์หนึ่งสิ่อร์รับของผู้ใช้เดียวกันเพื่อไชน์อื่นเข้าสู่ Oracle CRM On Demand มากกว่าหนึ่งครั้ง จากเบราว์เซอร์ที่ต่างกันในเวลาเดียวกัน โดยจะนับเซสชันผู้ใช้แบบอินเทอร์แอกทีฟเท่านั้น จะไม่นับการเชื่อมต่อกับ Oracle CRM On Demand ผ่านทางบริการทางเว็บหรือโคลเอนต์บนเดสก์ทอปเมื่อนับเซสชันที่ใช้พร้อมกัน

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะระบุว่าสามารถใช้เซสชันพร้อมกันได้หรือไม่ ตารางต่อไปนี้แสดงถึงลักษณะที่ผู้ใช้เห็นเมื่อพยายามไชน์อื่นเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยหนึ่งสิ่อร์รับของผู้ใช้ที่ไชน์อยู่ก่อนแล้วสำหรับอย่างน้อยหนึ่งเซสชันที่มีอยู่ โดยขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเลือก

ตัวเลือก	ลักษณะ
อนุญาตพร้อมการแจ้ง	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ เมื่อผู้ใช้ไชน์อื่นเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าอย่างน้อยอีกหนึ่งเซสชันที่ใช้พร้อมกันอยู่ ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อื่นของผู้ใช้</li> <li>ในแต่ละเซสชันที่ใช้พร้อมกันที่มีอยู่ ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเริ่มเซสชันที่ใช้พร้อมกัน ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อื่นของผู้ใช้</li> </ul>
อนุญาตโดยไม่มีการแจ้ง	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ โดยไม่มีการแจ้งในเซสชันใหม่หรือเซสชันที่มีอยู่ว่ากำลังใช้เซสชันที่ใช้พร้อมกัน</p>
ป้องกันและยกเลิกที่มีอยู่	<p>สามารถใช้เซสชันใหม่ได้ แต่เซสชันที่มีอยู่จะถูกยกเลิก เมื่อผู้ใช้ไชน์อื่นเข้าสู่เซสชันใหม่ จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ในเซสชันใหม่ ข้อความจะปรากฏขึ้นบนเพจ Oracle CRM On Demand เพื่อแจ้งว่าเซสชันที่ไชน์หนึ่งสิ่อร์รับเดียวกันจะถูกยกเลิก ในข้อความจะมีลิงค์ที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อดูประวัติการไชน์อื่นของผู้ใช้</li> <li>ในเซสชันเริ่มแรก ครั้งถัดไปที่ผู้ใช้ดำเนินการใน Oracle CRM On Demand เช่น การคลิกลิงค์ แท็บ หรือปุ่ม ผู้ใช้จะถูกนำกลับไปยังเพจไชน์อื่นซึ่งมีข้อความแจ้งว่าเซสชันถูกยกเลิกเนื่องจากผู้ใช้ไชน์อื่นด้วยหนึ่งสิ่อร์รับเดียวกัน</li> </ul>

## ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand

คุณสามารถค้นหารายละเอียดของข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand ใน [เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

## หมายเหตุการเปลี่ยนแปลงในรีลีส Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand แต่ละรีลีสจะมีชุดหมายเหตุการเปลี่ยนแปลงในรีลีส ซึ่งจะระบุการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อยที่มีใน Oracle CRM On Demand ที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะการทำงานหรืออินเทอร์เฟซผู้ใช้ในปัจจุบัน ข้อมูลนี้จะอยู่ในเว็บไซต์ของศูนย์การฝึกอบรมและการสนับสนุน ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ได้โดยคลิกที่ลิงก์ร่วม การฝึกอบรมและการสนับสนุนที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

## การติดต่อ Oracle

Oracle นำเสนอการบริการอันหลากหลายและพร้อมรับข้อเสนอแนะของคุณเกี่ยวกับแอปพลิเคชันนี้ โดยคุณสามารถใช้ทรัพยากรต่อไปนี้ในการ:

- เสนอแนะข้อควรปรับปรุงของผลิตภัณฑ์ การบริการ หรือขั้นตอนกระบวนการที่ <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- ขอสิ่งส่งเสริมการขายหรือข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่และรายการส่งเสริมการขายที่ <http://www.crmondemand.com/>
- เสนอแนะข้อควรปรับปรุงของวิธีใช้แบบออนไลน์โดยการส่งอีเมลล์มาที่ [siebeldoc\\_ww@oracle.com](mailto:siebeldoc_ww@oracle.com)

## การออกจาก Oracle CRM On Demand

**คำเตือน:** ก่อนออกจาก Oracle CRM On Demand ให้นำบันทึกข้อมูลทั้งหมด และปิดวินโดว์ทั้งหมดที่เปิดอยู่ เช่น ฟอรัมสำหรับจัดทำเรคคอร์ดใหม่ หากคุณใช้ Oracle Contact On Demand ซึ่งเป็นแอปพลิเคชัน Call Center ให้เปลี่ยนสถานะการทำงานของคุณเป็น ไม่สามารถใช้ได้ ก่อนที่จะไชน์เอาต์

### ในการออกจาก Oracle CRM On Demand

- ในมุมมองขวามือของเพจ Oracle CRM On Demand คลิก ไชน์เอาต์

เมื่อไชน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand ให้พิจารณาสิ่งต่อไปนี้:

- ขอแนะนำให้คุณใช้ลิงค์ไชน์เอาต์ทุกครั้งเมื่อต้องการออกจาก Oracle CRM On Demand เพื่อเป็นการสิ้นสุดเซสชันของคุณ หากคุณปิดวินโดว์เบราว์เซอร์เพื่อออกจาก Oracle CRM On Demand แทนการคลิกที่ลิงค์ไชน์เอาต์ เซสชันของคุณจะยังคงเปิดอยู่จนกว่าจะหมดเวลาหลังจากรอบเวลาไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างที่ระบุ ซึ่งรอบเวลาไทม์เอาต์ช่วงเวลาว่างเป็นการตั้งค่าทั้งบริษัท และโดยปกติจะได้รับการตั้งค่าไว้ 60 นาที
- ขอแนะนำให้คุณปิดวินโดว์เบราว์เซอร์และแท็บที่เปิดอยู่ทั้งหมด หลังจากที่คุณไชน์เอาต์ออกจาก Oracle CRM On Demand เพื่อช่วยในการป้องกันข้อมูลบริษัทของคุณ



# 2

## ปฏิทินและกิจกรรม

ใช้เพจปฏิทินเพื่อตรวจสอบ จัดทำและอัปเดตกิจกรรมของคุณ และเพื่อตรวจสอบและอัปเดตการติดตามตามแผนของคุณ

**กิจกรรม** ประกอบด้วยงานที่คุณต้องทำให้เสร็จสิ้นก่อนวันที่กำหนดและการนัดหมายที่คุณต้องกำหนดตารางเวลา งานและการนัดหมาย ได้แก่ การประชุม การติดต่อ การสาริต หรือกิจกรรม ความแตกต่างระหว่างงานและการนัดหมายคือ งานจะปรากฏในรายการงาน และมีวันที่ครบบกำหนดและสถานะ ขณะที่การนัดหมายจะวางกำหนดการในปฏิทินของคุณพร้อมกับวันที่และเวลาที่กำหนด

**การติดตามตามแผน** เป็นการติดต่อโดยเฉพาะสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพที่คุณจัดทำขึ้นโดยมีสถานะตามแผนเพื่อกำหนดตัวระบุตำแหน่งอย่างคร่าวๆ สำหรับการติดต่อจากฝ่ายขายไปยังแพทย์ โรงพยาบาล หรือคลินิก การติดตามตามแผนจะปรากฏในปฏิทินและในส่วนการติดตามตามแผนในเพจปฏิทิน

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดตามตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดตามตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความโอเลดในธีม
- การติดตามตามแผนที่จะมีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

ตามคำติฟอลด์ การติดตามตามแผนจะไม่ปรากฏในปฏิทินของคุณ หากต้องการดูการติดตามตามแผนในปฏิทินของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิการโทรสำหรับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ: การติดตามตามแผนในปฏิทิน

## เกี่ยวกับปฏิทินและสไตลธ์ีม

สไตลธ์ีมสองแบบที่ใช้ได้ใน Oracle CRM On Demand ได้แก่ สไตลธ์ีมคลาสสิกและสไตลธ์ีมเดิร์น สไตลธ์ีมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของเพจปฏิทิน ตัวอย่างเช่น ไอคอนสำหรับมุมมองแบบรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือนในสไตลธ์ีมแบบคลาสสิกและเดิร์นจะแตกต่างกัน ตารางต่อไปนี้จะอธิบายความแตกต่างอื่นๆ บางประการในเพจปฏิทินในสไตลธ์ีมต่างๆ

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปคำแนะนำที่ระบุในวิธีใช้ออนไลน์จะหมายถึงธีมที่มีสไตลธ์ีมคลาสสิก

คุณสมบัติของปฏิทิน	สไตลธ์ีมคลาสสิก	สไตลธ์ีมเดิร์น
โครงสร้างของมุมมองปฏิทินรายวัน	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ไม่ได้ระบุช่วงเวลาครึ่งชั่วโมง</li><li>■ ไม่แสดงวันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ ระบุช่วงเวลาครึ่งชั่วโมงด้วยเส้นบาง</li><li>■ การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทินรายวัน วันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมายจะปรากฏขึ้น หากมีการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันมากกว่าห้ารายการ คุณจะสามารถเลื่อนดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้</li><li>■ หากมีการนัดหมายในช่วงเวลาออกเหนือจากช่วงเวลาปรากฏของวัน ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏตามความจำเป็น คุณสามารถคลิกที่ลูกศรเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้</li></ul>

คุณสมบัติของปฏิทิน	สไตล์คลาสสิก	สไตล์โมเดิร์น
<p>โครงสร้างของมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ วันในสัปดาห์จะแสดงทางด้านซ้ายของมุมมองปฏิทิน</li> <li>■ ชั่วโมงของวันจะไม่แสดง</li> <li>■ การนัดหมายของวันจะแสดงในแถวของวันดังกล่าว</li> <li>■ สำหรับการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน จะแสดงเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด แต่จะไม่แสดงวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ วันในสัปดาห์จะแสดงที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทิน</li> <li>■ ชั่วโมงของวันจะแสดงทางด้านซ้ายของมุมมองปฏิทิน</li> <li>■ รายละเอียดของการนัดหมายจะปรากฏขึ้นในช่วงเวลาที่เกิดการนัดหมาย หากรายละเอียดบางรายการไม่แสดง คุณสามารถวางตัวชี้บนรายการเพื่อดูรายละเอียดต่างๆ ได้</li> <li>■ การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏที่ด้านบนสุดของมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ จะมีกระบวนวันที่และเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการนัดหมาย ในกรณีที่มีการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันมากกว่าห้ารายการ คุณสามารถเลื่อนดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้</li> <li>■ หากมีการนัดหมายในช่วงเวลาอื่นนอกเหนือจากช่วงเวลาปรากฏของวันในสัปดาห์ ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏตามความจำเป็น คุณสามารถคลิกที่ลูกศรเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้</li> </ul>
<p>โครงสร้างของมุมมองปฏิทินรายเดือน</p>	<p>สำหรับการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน เวลาเริ่มต้นจะปรากฏในเซลล์ของวันที่เริ่มต้น</p>	<p>การนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวันจะปรากฏตลอดช่วงของวันที่เกี่ยวข้องในมุมมองปฏิทินรายเดือน โดยจะแสดงวันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุด อย่างไรก็ตาม หากวันที่เริ่มต้นอยู่ในเดือนก่อนหน้า วันที่เริ่มต้นและลูกศรซ้ายจะปรากฏแทนเวลาเริ่มต้น หากวันที่สิ้นสุดอยู่ในเดือนที่ยังไม่ถึง วันที่สิ้นสุดและลูกศรขวาจะปรากฏแทนเวลาสิ้นสุด</p>
<p>สีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลา</p>	<p>สีพื้นหลังในมุมมองปฏิทินบางมุมมองจะแสดงถึงการตั้งค่านี้นางานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทิน ซึ่งสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัทและระดับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 156)</a></p>	<p>สีพื้นหลังในมุมมองปฏิทินบางมุมมองจะแสดงถึงการตั้งค่านี้นางานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทิน ซึ่งสามารถระบุได้ที่ระดับบริษัทและระดับผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 156)</a></p>
<p>การระบุรหัสสีตามประเภทการนัดหมาย</p>	<p>การนัดหมายทั้งหมดมีสีพื้นหลังเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการนัดหมายประเภทใด นอกจากนี้ ข้อความในการนัดหมายทั้งหมดจะแสดงในสีแบบอักษรเดียวกันสำหรับการนัดหมายทุกประเภท อย่างไรก็ตาม ข้อความในการโทรตามแผนที่เกินกำหนดในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินจะแสดงในสีแบบอักษรที่ต่างกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้ารหัสสีที่ใช้สำหรับการโทรตามแผน โปรดดู <a href="#">ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 153)</a></p>	<p>สีของพื้นหลังและข้อความของการนัดหมายบางรายการหรือทั้งหมดในมุมมองปฏิทินของคุณ จะได้รับการกำหนดตามประเภทการนัดหมาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าธีมที่คุณใช้อย่างไร หากผู้ดูแลระบบตั้งค่าการระบุรหัสสีของประเภทการนัดหมายโดยอัตโนมัติสำหรับการระบุรหัสสีจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของมุมมองปฏิทิน โดยแสดงสีพื้นหลังตามที่ระบุให้กับประเภทการนัดหมายเหล่านั้น หากประเภทการนัดหมายไม่มีสีที่กำหนดเองที่ระบุให้กับประเภทนั้น การนัดหมายประเภทดังกล่าวจะแสดงในสีดีฟอลต์สำหรับธีมของคุณ การระบุรหัสสีใช้ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> การระบุรหัสสีที่ใช้สำหรับข้อความในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินไม่ได้รับการกำหนดตามการระบุรหัสสีสำหรับประเภทการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้ารหัสสีที่ใช้สำหรับการโทรตามแผน โปรดดู <a href="#">ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 153)</a></p>

คุณสมบัติของปฏิทิน	สไลด์คลาสสิก	สไลด์โมเดิร์น
การเข้าใช้มุมมองปฏิทินอื่นๆ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ในแท็บผู้ใช้ คุณสามารถเข้าใช้งานปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่อยู่ในกลุ่มของคุณ รวมถึงผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ</li> <li>■ ในแท็บกลุ่ม คุณสามารถดูปฏิทินแบบผสมของสมาชิกในกลุ่มของคุณได้ รวมถึงมุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองที่คุณตั้งค่าไว้</li> <li>■ ในแท็บงานของกลุ่ม คุณสามารถดูรายการงานที่ระบุให้กับกลุ่มของคุณได้</li> <li>■ ปุ่ม ปฏิทินของฉัน จะนำคุณกลับไปปฏิทินของคุณเองจากปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น</li> </ul>	<p>เมนูจะระบุตัวเลือกดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ปฏิทินกลุ่ม ดูปฏิทินแบบผสมของสมาชิกในกลุ่มของคุณได้ รวมถึงมุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองที่คุณตั้งค่าไว้</li> <li>■ งานของกลุ่ม ดูรายการงานที่ระบุให้กับกลุ่มของคุณได้</li> <li>■ ปฏิทินผู้ใช้ ดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่อยู่ในกลุ่มของคุณ รวมถึงผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ</li> <li>■ ปฏิทินของฉัน กลับไปที่ปฏิทินของคุณเองจากปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น</li> </ul> <p>มุมมองปัจจุบันของคุณจะกำหนดว่าสามารถใช้งานตัวเลือกใดในเมนู</p>
การจัดทำการนัดหมายใหม่	<p>ในการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ซึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดของการนัดหมายใหม่ได้ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คลิก การนัดหมายใหม่</li> <li>■ ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์และรายเดือนของคุณเอง หรือของผู้ใช้รายอื่น ให้คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+) สำหรับวันที่คุณต้องการจัดทำการนัดหมาย</li> </ul>	<p>ในการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ซึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดของการนัดหมายใหม่ได้ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ในปฏิทินของคุณเองหรือปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น หรือปฏิทินกลุ่ม ให้คลิก ใหม่</li> <li>■ ในมุมมองปฏิทินรายวันหรือรายสัปดาห์ของคุณเองหรือของผู้ใช้รายอื่น: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ดับเบิลคลิกที่ช่วงเวลา ตามคำตีฟอลด์ การนัดหมายใหม่จะเริ่มตามเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาที่คลิก และระยะเวลาคือ 60 นาที คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้</li> <li>■ ดับเบิลคลิกที่ช่องว่างด้านบนสุดของมุมมองปฏิทิน ซึ่งแสดงการนัดหมายที่ใช้ระยะเวลาหลายวัน (หากคุณอยู่ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ ให้ดับเบิลคลิกได้วันที่ที่คุณต้องการเริ่มต้นการนัดหมายโดยตรง) ตามคำตีฟอลด์ การนัดหมายใหม่จะเริ่มต้นเวลา 12:00 น. ของวันที่คุณคลิก และระยะเวลาคือ 1440 นาที (24 ชั่วโมง) คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้</li> </ul> </li> <li>■ ในมุมมองปฏิทินรายเดือนของคุณเองหรือของผู้ใช้รายอื่น ดับเบิลคลิกที่ช่องว่างของวัน ตามคำตีฟอลด์ การนัดหมายใหม่จะเริ่มต้นเวลา 12:00 น. ของวันนั้น และระยะเวลาคือ 60 นาที คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรายละเอียดได้</li> </ul>
การแก้ไขการนัดหมาย	<p>ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากต้องการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์แก้ไข ในการนัดหมาย</li> <li>■ หากต้องการเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมาย</li> </ul>	<p>ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากต้องการเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ดับเบิลคลิกที่การนัดหมาย หรือคลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก แก้ไข</li> <li>■ หากต้องการเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิกที่ลิงค์หัวเรื่องในการนัดหมาย</li> </ul>
การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar	<p>ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกที่ลิงค์ บันทึกเป็น iCalendar ในการนัดหมาย</p>	<p>ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก บันทึกเป็น iCalendar</p>

คุณสมบัติของปฏิทิน	สไตล์คลาสสิก	สไตล์โมเดิร์น
การลบการนัดหมาย	ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกที่ลิงค์หัวข้อในการนัดหมายเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย แล้วเลือก ลบ	ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>คลิกขวาที่การนัดหมาย แล้วเลือก ลบ</li> <li>คลิกที่ลิงค์หัวข้อในการนัดหมายเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการนัดหมาย แล้วเลือก ลบ</li> </ul>

**คำแนะนำ:** ในธีมที่มีสไตล์โมเดิร์น การนัดหมายที่คาบเกี่ยวกันจะปรากฏเคียงคู่กันในมุมมองปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ หากมีการนัดหมายหลายรายการในช่วงเวลาเดียว การนัดหมายบางรายการอาจไม่แสดง หากมีจำนวนการนัดหมายในช่วงเวลาเดียวกันกว่าที่จะแสดงในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์

คุณสามารถเปลี่ยนมุมมองปฏิทินเป็นแบบรายวันได้เพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติม หากมีจำนวนการนัดหมายในช่วงเวลาเดียวกันกว่าที่จะแสดงในมุมมองปฏิทินรายวัน คุณสามารถดูการนัดหมายในรายการได้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูรายการการนัดหมาย โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 164)

## เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน

วันทำงานและชั่วโมงทำงานดีฟอลต์สำหรับบริษัทของคุณจะถูกระบุในโปรไฟล์บริษัท หากคุณต้องการให้ปฏิทินของคุณแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่แตกต่างกัน คุณสามารถเลือกวันทำงานและระบุชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการในการตั้งค่าปฏิทินดีฟอลต์ของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ](#) (ในหน้า 185)

ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณสามารถสลับระหว่างการดูสัปดาห์ทั้งหมดของปฏิทินและการดูเฉพาะวันที่ถูกระบุให้เป็นวันทำงานได้ หากคุณใช้ธีมคลาสสิก

คุณสามารถใช้ลิงค์แสดงเต็มสัปดาห์และแสดงสัปดาห์ทำงานเพื่อสลับระหว่างทั้งสองมุมมองได้ หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น คุณสามารถใช้ตัวเลือกเมนูเต็มสัปดาห์และสัปดาห์ทำงานเพื่อสลับระหว่างมุมมองได้

การตั้งค่าสำหรับวันทำงานและชั่วโมงทำงาน รวมถึงธีมที่คุณใช้ จะเป็นตัวกำหนดสีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลาในบางมุมมองของปฏิทิน ดังต่อไปนี้:

- สำหรับธีมโมเดิร์น ในมุมมองปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ของปฏิทินของคุณเอง และปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ สีพื้นหลังที่ต่างกันสามสีจะถูกใช้ โดยแต่ละสีใช้สำหรับแต่ละรายการดังต่อไปนี้:
  - ชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
  - ชั่วโมงที่ไม่ใช่ชั่วโมงทำงาน ซึ่งรวมถึงชั่วโมงทั้งหมดในวันที่ไม่ใช่วันทำงาน และชั่วโมงที่อยู่นอกเหนือชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
  - ชั่วโมงทำงานในวันปัจจุบัน
- สำหรับธีมคลาสสิก:
  - ในมุมมองปฏิทินรายวันของปฏิทินของคุณเอง และปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ สีพื้นหลังที่ต่างกันสองสีจะถูกใช้ โดยแต่ละสีใช้สำหรับแต่ละรายการดังต่อไปนี้:
    - ชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
    - ชั่วโมงที่ไม่ใช่ชั่วโมงทำงาน ซึ่งรวมถึงชั่วโมงทั้งหมดในวันที่ไม่ใช่วันทำงาน และชั่วโมงที่อยู่นอกเหนือชั่วโมงทำงานในวันทำงาน
  - ในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ของปฏิทินของคุณเอง และปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ สีพื้นหลังที่ต่างกันสามสีจะถูกใช้ โดยแต่ละสีใช้สำหรับแต่ละรายการดังต่อไปนี้:
    - วันทำงาน
    - วันที่ไม่ใช่วันทำงาน
    - วันปัจจุบัน

**หมายเหตุ:** วันทำงานและชั่วโมงทำงานจะเหมือนกันในมุมมองของปฏิทินของคุณเอง และมุมมองของปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ

แม้ว่าผู้ใช้เหล่านั้นจะระบุวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่ต่างกันสำหรับมุมมองปฏิทินของพวกเขาเอง ดังนั้น หากคุณเลือกวันทำงานที่ต่างจากการตั้งค่าทั้งบริษัท

วันทำงานที่คุณเลือกจะแสดงในมุมมองของปฏิทินของคุณเอง และมุมมองของคุณในปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น เช่นเดียวกัน หากคุณระบุชั่วโมงทำงานที่แตกต่างจากชั่วโมงทำงานทั้งบริษัทสำหรับปฏิทินของคุณ ชั่วโมงทำงานที่คุณระบุจะแสดงในมุมมองของคุณทั้งในปฏิทินของคุณเองและปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

การตั้งค่าสำหรับวันทำงานและชั่วโมงทำงานจะไม่แสดงในสีพื้นหลังสำหรับช่วงเวลาและวันในมุมมองปฏิทินต่อไปนี้:

- มุมมองปฏิทินรายเดือนของปฏิทินของคุณเองและปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ ในมุมมองปฏิทินรายเดือน เฉพาะวันที่ปัจจุบันเท่านั้นที่แสดงโดยมีสีพื้นหลังที่แตกต่างจากวันอื่นๆ ในเดือนนั้น
- มุมมองปฏิทินกลุ่มรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน

## การทำงานกับเพจปฏิทิน

เพจปฏิทินมีพื้นที่หลักสำหรับจัดการกิจกรรม เพจปฏิทินรายวัน ซึ่งมีส่วนปฏิทินรายวัน ส่วนมุมมองปฏิทิน และส่วนงานที่เปิดอยู่ ส่วนงานที่เปิดอยู่ และส่วนการติดตามตามแผน

ในการดูส่วนการโทรตามแผนบนเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ การโทร: การโทรตามแผนของปฏิทิน

ส่วนการโทรตามแผนจะแสดงรายการติดตามตามแผนมากถึงสองสัปดาห์ตามลำดับเวลาสำหรับพนักงานขายและแสดงข้อมูลต่อไปสำหรับการติดตามตามแผนแต่ละรายการ: วันที่ติดต่อและเวลาเริ่มต้น เวลาหัวเรื่อง ผู้ติดต่อที่จะไปเยี่ยมชม และข้อมูลที่อยู่อื่นๆ ของผู้ติดต่อ

ช่วงสองสัปดาห์ของรายการติดตามตามแผนที่แสดงรวมการติดตามตามแผนสำหรับสัปดาห์ก่อนหน้าและการติดตามตามแผนสำหรับสัปดาห์ที่จะถึง

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดตามตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดตามตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความอเลิตในธีม
- การติดตามตามแผนที่จะมีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างการติดตามตามแผน โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169) การให้ตัวอย่างยาในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างยาในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 539) และ การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 174)

คุณสามารถเลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คุณคลิกแท็บปฏิทิน และคุณสามารถระบุวันที่ที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณได้ นอกจากนี้

คุณสามารถระบุชุดของวันทำงานและชั่วโมงทำงานที่แตกต่างจากวันทำงานและชั่วโมงทำงานปกติสำหรับบริษัทของคุณ

และคุณยังสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมการตั้งค่าตัวเลือกปฏิทินเหล่านี้ โปรดดูที่ การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 185)

**หมายเหตุ:** หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน เพจปฏิทินของคุณอาจมีฟังก์ชันเพิ่มเติมจากที่แสดงไว้ในเพจดีฟอลต์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันเพิ่มเติม โปรดดูที่ เพจการตั้งค่าปฏิทิน (ในหน้า 184)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณทำได้ในปฏิทินรายวันและปฏิทินรายสัปดาห์

**หมายเหตุ:** กิจกรรมการติดต่อที่สร้างขึ้นจาก Oracle Contact On Demand จะอยู่ในประเภทย่อยกิจกรรมเฉพาะ ดังนั้นกิจกรรมนี้จะไม่ปรากฏในเพจปฏิทินหรือรายการกิจกรรม

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำงาน	คลิก ใหม่ ในแถบชื่องานที่เปิดอยู่ ในเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลงานและบันทึกเรคคอร์ด
ลบงาน	คลิกที่ลิงค์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ
จัดทำการนัดหมาย	คลิก การนัดหมายใหม่ ในแถบชื่อปฏิทิน ในเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลการนัดหมายและบันทึกเรคคอร์ด
ลบการนัดหมาย	คลิกที่ลิงค์การนัดหมายที่คุณต้องการลบ ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย คลิก ลบ
ไปที่วันที่ต้องการ	คลิกที่ลิงค์ของวันในส่วนมุมมองปฏิทิน คุณสามารถเลือกคลิกที่ไอคอน 1 บนการนัดหมาย และใช้ลูกศรในส่วนหัวของส่วนปฏิทินรายวันเพื่อเลื่อนดูวันที่คุณต้องการได้
ไปที่เดือนที่ต้องการ	คลิกที่ลูกศรในส่วนมุมมองปฏิทิน คุณสามารถเลือกคลิกที่ไอคอน 31 ที่อยู่บนการนัดหมาย จากนั้นใช้ลิงค์หรือลูกศรในส่วนหัวของมุมมองปฏิทินรายเดือนเพื่อไปที่เดือนที่คุณต้องการดู
ทำเครื่องหมายงานเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม ให้คลิกลิงค์หัวเรื่องของงานที่คุณต้องการทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์แล้ว ในเพจรายละเอียดงาน ให้คลิก ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูเพจปฏิทินแบบรายวัน	คลิกลูกศรในส่วนปฏิทินรายวัน
วางกำหนดการนัดหมายใหม่โดยการลากและวาง	ลากการนัดหมายและวางในช่วงเวลาหรือวันอื่น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน</a> (ในหน้า 163)
อัปเดตกิจกรรม	คลิกที่ลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการอัปเดต ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย รายละเอียดงาน หรือรายละเอียดการติดต่อ ให้แก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจแก้ไขการนัดหมาย แก้ไขงาน และแก้ไขการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 90)  คำแนะนำ: หากคุณใช้ซีเอ็มโมเดิร์น คุณสามารถคลิกขวาที่การนัดหมายในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน แล้วคลิก แก้ไข เพื่ออัปเดตการนัดหมาย
ดูรายการการนัดหมาย งาน (เปิด ปิด หรือทั้งหมด) กิจกรรมหรือการติดต่อตามแผน	ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในเพจรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการการตอบดาว์นและเปลี่ยนแปลงการเลือก
ดูการนัดหมายในแต่ละวัน	คลิกไอคอน 1 ในปฏิทิน
ดูรายละเอียดกิจกรรม	คลิกลิงค์กิจกรรม (การนัดหมาย งาน หรือการติดต่อตามแผน) ที่คุณต้องการดู
ดูการนัดหมายของทั้งเดือน	คลิกที่ไอคอน 31 ในปฏิทิน
ดูการนัดหมายของทั้งสัปดาห์	คลิกที่ไอคอน 7 ในปฏิทิน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับปฏิทินและสไลด์ริ่ม](#) (ในหน้า 153)
- [เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน](#) (ในหน้า 156)

## การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม

สำหรับขั้นตอนที่ละเอียดของการจัดการปฏิทินและกิจกรรม โปรดดูต่อไปนี้:

- [การดูกิจกรรม](#) (ในหน้า 160)
- [การจัดทำกิจกรรม](#) (ในหน้า 161)
- [การอัปเดตกิจกรรม](#) (ในหน้า 162)
- [การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม](#) (ในหน้า 163)
- [การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง](#) (ในหน้า 168)

- การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ (ในหน้า 168)
- การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น (ในหน้า 169)
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169)
- เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน (ในหน้า 188)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ (ในหน้า 177)
- การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น (ในหน้า 179)
- การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar (ในหน้า 181)
- การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 174)
- การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม (ในหน้า 187)
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 185)
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 595)
- การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท (ในหน้า 242)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน คุณสามารถทำขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วย:

- การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น (ในหน้า 183)
- การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 184)
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 186)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกันและบริษัทของคุณใช้คำศัพท์ตัวเลือกการระบุกลุ่ม คุณยังสามารถทำขั้นนี้ได้ การดูรายการงานกลุ่ม (ในหน้า 187)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การเข้าร่วมกันกับแผนที่ คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 322)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปฏิทินและกิจกรรม:

- เกี่ยวกับปฏิทินและสไตล์ริม (ในหน้า 153)
- เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน (ในหน้า 156)
- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม (ในหน้า 162)

## การดูกิจกรรม

Oracle CRM On Demand จัดเก็บกิจกรรมต่างๆ ไว้สำหรับคุณโดยจะแสดงกิจกรรมของคุณบนเพจดังนี้:

### ■ โหมเพจของฉัน

โหมเพจของฉัน มีรายการที่แยกต่างหากสำหรับการนัดหมายและงานของคุณโดยเรียงลำดับตามวันที่

### ■ ปฏิทิน

เพจปฏิทิน แสดงการนัดหมายของคุณตามที่ปรากฏในสมุดนัดหมายที่เปิดใช้งานในวันนี้ คุณสามารถตรวจสอบวันนัดหมายอื่นๆ ได้โดยใช้ปฏิทินรายเดือนที่อยู่ทางขวา หรือโดยคลิกที่ไอคอน 1, 7 และ 31 บนการนัดหมายเพื่อดูมุมมองปฏิทินที่ต้องการ

นอกจากนี้ เพจปฏิทินรายวันและรายสัปดาห์ยังแสดงรายการงานของคุณสูงสุดสิบรายการสำหรับ 30 วันถัดไป (วันที่ครบกำหนด  $\leq$  วันที่ + 30) ซึ่งเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดตามค่าดีฟอลต์

### ■ เพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ด เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ

เพจรายละเอียดมีส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดงกิจกรรมต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ระบุ ตารางต่อไปนี้อธิบายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมที่คุณอาจเห็นในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ซึ่งไม่ว่าในกรณีใด คุณจะสามารถดูได้เพียงเรคคอร์ดที่คุณมองเห็นได้เท่านั้น

รายการ	เรคคอร์ดที่ปรากฏ
กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้</li> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่หลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> </ul>
กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> </ul>
การนัดหมายที่เปิดอยู่	<p>การนัดหมายที่เชื่อมโยงซึ่งมีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเป็นค่าที่ไม่ใช่วันที่ในอดีต</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากวันที่แล้วเสร็จไม่ได้รับการป้อนโดยผู้ใช้ที่จัดทำกรนัดหมาย ระบบจะทำการป้อนค่าเดียวกับค่าในฟิลด์ เวลาสิ้นสุด ของการนัดหมายให้โดยอัตโนมัติ</p> <p>เมื่อถึงวันที่แล้วเสร็จของการนัดหมาย ระบบจะลบการนัดหมายออกจากรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ และเปลี่ยนเป็นส่วนหนึ่งของรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ จากนั้น เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก</p> <p>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามวันที่และเวลาที่ระบุไว้ในฟิลด์เวลาเริ่มต้น โดยกำหนดให้การนัดหมายที่มีวันที่และเวลาเริ่มต้นแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก</p>
งานที่เปิดอยู่	<p>งานที่เชื่อมโยงที่ไม่มีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จหรือไม่มีสถานะสมบูรณ์</p> <p>หากบริษัทของคุณใช้ชุดค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์สถานะ</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อมีการทำเครื่องหมายที่งานเป็นสมบูรณ์ ระบบจะป้อนฟิลด์วันที่แล้วเสร็จด้วยวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ที่ทำเครื่องหมายเป็นสมบูรณ์โดยอัตโนมัติ</p> <p>นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถป้อนฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงานได้ด้วยตนเอง เมื่อป้อนฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงาน ระบบจะลบงานออกจากรายการงานที่เปิดอยู่และรวมเข้าไว้ในรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์</p> <p>เมื่อมีการรีเฟรชเพจ</p>



รายการ	เรคคอร์ดที่ปรากฏ
	<p>ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก</p> <p>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการงานที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามฟิลต์วันที่ครบกำหนด โดยกำหนดให้งานที่มีวันที่ครบกำหนดแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก</p>
กิจกรรมที่เปิด	<p>ค่าผสมของรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่และงานที่เปิดอยู่</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เรคคอร์ดในรายการกิจกรรมที่เปิดจะเรียงลำดับตามฟิลต์วันที่แล้วเสร็จ เรคคอร์ดที่มีฟิลต์วันที่แล้วเสร็จเร็ววันกว่าจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิด ดังนั้นงานที่เปิดจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิดหลังจากการนัดหมายที่เปิดทั้งหมด หากคุณไม่ต้องการให้งานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดปรากฏขึ้นตามลำดับดังกล่าว ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณควรเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดลงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด แทนการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิด</p>

หมายเหตุ: คุณสามารถทำให้ข้อมูลเรคคอร์ดกิจกรรมตรงกับ Oracle Offline On Demand (Offline client) ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ](#) (ในหน้า 749)

## เกี่ยวกับการจัดการงาน

วิธีเดียวที่จะจัดการงานได้คือ จัดลำดับงานตามความสำคัญหรือความเร่งด่วน คุณจัดลำดับงานโดยระบุระดับ เช่น 1-สูง 2-กลาง หรือ 3-ต่ำ ระดับความสำคัญของงานจะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรขึ้นแทนระดับสูง ไม่มีลูกศรแทนระดับกลาง ลูกศรลงแทนระดับต่ำ คุณสามารถเปลี่ยนระดับความสำคัญของงานได้ในเพจแก้ไขงาน ความสำคัญดีฟอลต์ของงานคือ 3-ต่ำ

**เคล็ดลับ:** งานที่ปรากฏสีแดงในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน เพจปฏิทินรายวัน และเพจปฏิทินรายสัปดาห์ได้เลเยอร์ที่ครบกำหนดแล้ว งานที่เลเยอร์ที่ครบกำหนดของงานจะไม่ปรากฏเป็นสีแดงในเพจอื่นๆ เช่น เพจรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด ในส่วนงานที่เปิดอยู่ของโฮมเพจของฉัน

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลต์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลต์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีนี้ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลต์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลต์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก](#)

โปรดดูที่ [การดูรายการงานของกลุ่ม](#) (โปรดดูที่ "การดูรายการงานกลุ่ม" ในหน้า 187) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแท็บรายการงานของกลุ่มที่มีเฉพาะในบริษัทที่ใช้คุณสมบัติกลุ่ม

## การจัดทำกิจกรรม

คุณสามารถจัดทำกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย) โดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันภายในแอปพลิเคชัน ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและสิ่งใดที่คุณต้องทำ

ส่วนนี้อธิบายถึงวิธีการหนึ่งในการจัดทำกิจกรรม ซึ่งทำให้คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดได้ในขณะที่คุณทำงานของคุณต่อไปในพื้นที่หลักของแอปพลิเคชัน สำหรับคำอธิบายของวิธีการทั้งหมด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

การจัดทำกิจกรรมโดยใช้ส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ

- 1 ในส่วนจัดทำของแถบการดำเนินการ ให้คลิก การนัดหมาย หรือ งาน

## 2 โนฟอร์ม ให้ป้อนข้อมูลกิจกรรม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์ในเรคคอร์ดกิจกรรม โปรดดูที่ [ฟิลต์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189)

## 3 บันทึกเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลต์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189)
- [การทำงานกับเพจปฏิทิน](#) (ในหน้า 157)
- [เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม](#) (ในหน้า 162)
- [การใช้ Offline Client](#) (ในหน้า 750)
- [การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes](#) (ในหน้า 756)

## เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม

หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนสำหรับกิจกรรมไว้ จากนั้นเมื่อถึงเวลาที่ระบุของการแจ้งเตือนนั้น อีเมลจะได้รับการส่งไปยังเจ้าของกิจกรรมและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในกิจกรรมนั้น หากการตั้งค่าฟิลต์ การแจ้งกิจกรรม ในเรคคอร์ดของผู้ใช้และที่ระดับบริษัทอนุญาตให้มีการส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้ได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ [การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ](#) (ในหน้า 185)

อีเมลแจ้งเตือนจะได้รับการส่งไปเป็นภาษาของผู้ใช้ หัวเรื่องของกิจกรรมจะแสดงในบรรทัดหัวเรื่องของอีเมล ในอีเมลแจ้งเตือนสำหรับการนัดหมาย จะมีข้อมูลจากฟิลต์หัวเรื่อง เวลาที่เริ่มต้น สถานะ และคำอธิบายในการนัดหมายนั้นรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ จะมีชื่อผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายนั้น ชื่อบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายนั้นหากมี และลิงค์ที่ไปยังเพจรายละเอียดของการนัดหมายนั้นใน Oracle CRM On Demand ด้วย

ในอีเมลแจ้งเตือนสำหรับงาน จะมีข้อมูลจากฟิลต์หัวเรื่อง วันที่ครบกำหนด ลำดับความสำคัญ สถานะ และคำอธิบายในงานนั้นรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ ข้อความอีเมลนั้นยังมีลิงค์ที่ไปยังเพจรายละเอียดของงานนั้นใน Oracle CRM On Demand ด้วย

## การอัปเดตกิจกรรม

คุณสามารถอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดกิจกรรม รวมทั้งเปลี่ยนสถานะเรคคอร์ดเป็นสมบูรณ์ได้ หากคุณมีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว ไม่ว่าเจ้าของกิจกรรมจะเป็นผู้ใด ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวไม่สามารถอัปเดตหรือลบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว และเป็นของผู้ใช้อื่น ส่วนผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ลบกิจกรรมและการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทของตนจะสามารถลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

### ในการอัปเดตข้อมูลกิจกรรม

#### 1 เลือกงานหรือการนัดหมาย

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรืองาน ให้แก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์ หรือคลิก แก้ไข เพื่อเปิดเพจการแก้ไขการนัดหมายหรืองาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

## การลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม

ในการลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม อย่างน้อยเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งต่อไปนี้จะต้องเป็นจริง:

- คุณเป็นเจ้าของกิจกรรม
- ชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์ มอหมายโดย ในกิจกรรม

มีฉะนั้นแล้ว ลิงค์ ลบ จะไม่มีอยู่ในส่วนผู้ใช้ของเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือเพจรายละเอียดงาน และคุณไม่สามารถลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรมได้ คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ มอหมายโดย ในกิจกรรมได้ด้วยตนเองเพื่อให้มีชื่อของคุณแสดงอยู่ จากนั้นหลังจากที่คุณรีเฟรชเพจรายละเอียดของกิจกรรมแล้ว ลิงค์ ลบ จะปรากฏสำหรับผู้ใช้แต่ละคน ยกเว้นเจ้าของกิจกรรม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ มอหมายโดย โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 189)

### ในการลบผู้ใช้ออกจากกิจกรรม

- 1 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือเพจรายละเอียดงาน ให้เลื่อนไปยังส่วนผู้ใช้
- 2 หากผู้ใช้ที่คุณต้องการลบไม่ปรากฏอยู่ในรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ
- 3 ค้นหาผู้ใช้ที่คุณต้องการลบ จากนั้นคลิกลิงค์ ลบ สำหรับผู้ใช้นั้น และยืนยันว่าคุณต้องการลบผู้ใช้ผู้นั้น

**หมายเหตุ:** ลิงค์ ลบ ยังมีอยู่ในเวิร์กการเชื่อมโยงแบบหลายรายการที่เปิดขึ้นเมื่อคุณคลิก เพิ่ม ในส่วนผู้ใช้ของเพจด้วย หากคุณเป็นเจ้าของกิจกรรมหรือชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์ มอหมายโดย ในกิจกรรม

## เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน

หากคุณมีระดับการเข้าถึงที่ช่วยให้คุณสามารถแก้ไขการนัดหมาย คุณสามารถวางกำหนดการใหม่สำหรับการนัดหมายด้วยการลากและวางการนัดหมายภายในมุมมองปฏิทิน ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณทำงานกับมุมมองปฏิทินรายวัน คุณสามารถลากการนัดหมายไปยังช่วงเวลาภายในวันเดียวกันได้ เมื่อคุณทำงานกับมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณสามารถลากการนัดหมายไปยังวันอื่น ๆ ในสัปดาห์ที่คุณกำลังดูอยู่ในปัจจุบัน

การนัดหมายที่ไม่คาบเกี่ยวหลายวันจะมีลักษณะการทำงานดังนี้:

- **มุมมองปฏิทินรายวัน** คุณสามารถลากและวางการนัดหมายในช่วงเวลาอื่นภายในวันเดียวกันได้ เมื่อคุณวางการนัดหมายในช่วงเวลาใหม่ เวลาเริ่มต้นสำหรับการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเป็นเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาใหม่ ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่มีกำหนดเริ่มต้นในเวลา 9:15 A.M. เป็นช่วงเวลาเริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. เวลาเริ่มต้นของการนัดหมายนั้นจะได้รับการอัปเดตเป็น 10:30 A.M. เวลาสิ้นสุดของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเป็นค่าที่เหมาะสมโดยอัตโนมัติ โดยขึ้นอยู่กับเวลาเริ่มต้นของช่วงเวลาที่คุณวางการนัดหมายและระยะเวลาของการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่มีระยะเวลา 60 นาที และวางในช่วงเวลาที่เริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. เวลาสิ้นสุดของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเป็น 11:30 A.M. ระยะเวลาของการนัดหมายจะยังคงเหมือนเดิมหลังจากที่คุณย้าย หากต้องการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาของการนัดหมาย คุณต้องแก้ไขการนัดหมาย

ช่วงเวลาใหม่ต้องอนุญาตให้การนัดหมายเริ่มต้นและสิ้นสุดภายในวันเดียวกันได้ ตัวอย่างเช่น คุณไม่สามารถลากการนัดหมายที่มีระยะเวลา 60 นาที และวางในช่วงเวลาที่เริ่มต้นในเวลา 11:30 P.M. เนื่องจากเวลาสิ้นสุดของการนัดหมายจะอยู่ภายในวันเดียวกับเวลาเริ่มต้น

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ธีมคลาสสิก จะมีเส้นสีแดงปรากฏขึ้นเมื่อคุณลากการนัดหมายในมุมมองรายวัน เส้นสีแดงจะระบุว่าช่วงเวลาเริ่มต้นแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมง

- **มุมมองปฏิทินรายสัปดาห์** คุณสามารถลากและวางการนัดหมายในวันอื่นภายในสัปดาห์เดียวกันได้ โดยที่ระยะเวลาของการนัดหมายจะไม่เปลี่ยนแปลง หากคุณใช้ธีมคลาสสิก คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเวลาของวันสำหรับการนัดหมายด้วยการลากและวางการนัดหมายภายในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ วันที่ของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตเมื่อคุณวางการนัดหมายในวันอื่น แต่เวลาของการนัดหมายจะไม่เปลี่ยนแปลง

อย่างไรก็ตาม หากคุณใช้ซิมโมเดิร์น คุณสามารถเปลี่ยนแปลงเวลาของการนัดหมายด้วยการลากและวางการนัดหมายลงในช่วงเวลาที่เหมาะสมในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ เวลาและวันที่เริ่มต้น รวมถึงเวลาและวันที่สิ้นสุดของการนัดหมายจะได้รับการอัปเดตอย่างสอดคล้อง เวลาใหม่ของคุณต้องอนุญาตให้การนัดหมายเริ่มต้นและสิ้นสุดภายในวันเดียวกันได้ หากมีการนัดหมายภายในช่วงเวลามากกว่าที่สามารถแสดงในมุมมองปฏิทินรายสัปดาห์ คุณจะไม่เห็นการนัดหมายหลังจากที่คุณย้าย คุณสามารถเปลี่ยนเป็นมุมมองปฏิทินรายวันเพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้

- **มุมมองปฏิทินรายเดือน** คุณสามารถลากและวางการนัดหมายในวันอื่นภายในเดือนเดียวกันได้ โดยที่เวลาของวันและระยะเวลาของการนัดหมายจะไม่เปลี่ยนแปลง หากต้องการเปลี่ยนแปลงเวลาหรือระยะเวลา คุณต้องแก้ไขการนัดหมาย หากมีการนัดหมายภายในวันมากกว่าที่สามารถแสดงในมุมมองปฏิทินรายเดือน คุณจะไม่เห็นการนัดหมายหลังจากที่คุณย้าย คุณสามารถเปลี่ยนเป็นมุมมองปฏิทินรายวันหรือรายสัปดาห์เพื่อดูการนัดหมายเพิ่มเติมได้

การนัดหมายที่คาบเกี่ยวหลายวันจะมีลักษณะการทำงานดังนี้:

- **มุมมองปฏิทินรายวัน** คุณไม่สามารถลากการนัดหมายที่กินเวลาหลายวันเป็นวันหรือเวลาอื่นได้เมื่อใช้มุมมองปฏิทินรายวัน
- **มุมมองปฏิทินรายสัปดาห์** ภายในส่วนที่แสดงการนัดหมายที่คาบเกี่ยวหลายวัน คุณสามารถลากและวางการนัดหมายในวันอื่นภายในสัปดาห์ที่กำลังแสดงอยู่ได้ แม้การนัดหมายนั้นจะสิ้นสุดในสัปดาห์อื่นก็ตาม วันที่คุณวางการนัดหมายคือวันที่เริ่มต้นใหม่สำหรับการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่เริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. ในวันจันทร์ที่ 21 มีนาคม และสิ้นสุดในเวลา 10:30 P.M. ในวันพุธที่ 23 มีนาคม และวางการนัดหมายนั้นในวันอังคารที่ 22 มีนาคม รายละเอียดการนัดหมายจะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การนัดหมายเริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. วันที่ 22 มีนาคม และสิ้นสุดเวลา 10:30 P.M. ในวันที่ 24 มีนาคม หากต้องการเปลี่ยนแปลงเวลาของวันที่การนัดหมายเริ่มต้นหรือระยะเวลาของการนัดหมาย คุณต้องแก้ไขการนัดหมาย
- **มุมมองปฏิทินรายเดือน** คุณสามารถลากการนัดหมายที่คาบเกี่ยวหลายวันและวางการนัดหมายนั้นในวันอื่นภายในเดือนที่กำลังแสดงอยู่ได้ แม้การนัดหมายนั้นจะสิ้นสุดในเดือนอื่นก็ตาม วันที่คุณวางการนัดหมายคือวันที่เริ่มต้นใหม่สำหรับการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น หากคุณลากการนัดหมายที่เริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. ในวันที่ 24 มีนาคม และสิ้นสุดในเวลา 10:30 P.M. ในวันที่ 29 มีนาคม และวางการนัดหมายนั้นในวันที่ 31 มีนาคม รายละเอียดการนัดหมายจะเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การนัดหมายเริ่มต้นในเวลา 10:30 A.M. ในวันที่ 31 มีนาคม และสิ้นสุดเวลา 10:30 P.M. ในวันที่ 5 เมษายน หากต้องการเปลี่ยนแปลงเวลาของวันที่การนัดหมายเริ่มต้นหรือระยะเวลาของการนัดหมาย คุณต้องแก้ไขการนัดหมาย

## การทำงานกับรายการกิจกรรม

คุณสามารถเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหรือจากเพจปฏิทิน รายการเรคคอร์ดที่ปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจะขึ้นอยู่กับวิธีการเข้าใช้เพจของคุณ

### เรคคอร์ดที่ปรากฏเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

เมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมโดยคลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในรายการเรคคอร์ดกิจกรรมบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด เพจรายการกิจกรรมจะแสดงกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด โดยรายการดังกล่าวอาจประกอบด้วยกิจกรรมที่เปิดอยู่ กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ หรือรวมกันทั้งสองรายการตามที่ปรากฏในตารางต่อไปนี้ ซึ่งไม่ว่าในกรณีใด คุณสามารถดูได้เพียงเรคคอร์ดที่คุณมองเห็นได้เท่านั้น

รายการ	เรคคอร์ดที่ปรากฏ
กิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้</li> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่หลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> </ul>
กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ การนัดหมายที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> <li>■ งานที่เชื่อมโยงที่มีวันที่และเวลาที่แล้วเสร็จอยู่ก่อนวันที่และเวลาปัจจุบัน</li> </ul>
การนัดหมายที่เปิดอยู่	<p>การนัดหมายที่เชื่อมโยงซึ่งมีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเป็นค่าที่ไม่ใช่วันที่ในอดีต</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากวันที่แล้วเสร็จไม่ได้รับการป้อนปุ่เลขโดยใช้ที่จัดทำการนัดหมาย ระบบจะทำการป้อนปุ่เลขด้วยค่าเดียวกับค่าในฟิลด์ เวลาสิ้นสุด ของการนัดหมายให้โดยอัตโนมัติ</p> <p>เมื่อถึงวันที่แล้วเสร็จของการนัดหมาย ระบบจะลบการนัดหมายออกจากรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่</p>

รายการ	เรคคอร์ดที่ปรากฏ
	<p>และเปลี่ยนเป็นส่วนหนึ่งของรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ จากนั้น เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนัดหมายที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก</p> <p>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามวันที่และเวลาที่ระบุไว้ในฟิลด์เวลาเริ่มต้น โดยกำหนดให้การนัดหมายที่มีวันที่และเวลาเริ่มต้นแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก</p>
งานที่เปิดอยู่	<p>งานที่เชื่อมโยงที่ไม่มีค่าในฟิลด์วันที่แล้วเสร็จหรือไม่มีสถานะสมบูรณ์ หากบริษัทของคุณใช้ชุดคำติพอลด์สำหรับฟิลด์สถานะ</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อมีการทำเครื่องหมายที่งานเป็นสมบูรณ์ ระบบจะป้อนเวลาฟิลด์วันที่แล้วเสร็จด้วยวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ที่ทำเครื่องหมายเป็นสมบูรณ์โดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถป้อนเวลาฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงานได้ด้วยตนเอง เมื่อป้อนเวลาฟิลด์วันที่แล้วเสร็จของงาน ระบบจะลบงานออกจากรายการงานที่เปิดอยู่และรวมเข้าไว้ในรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์</p> <p>เมื่อมีการรีเฟรชเพจ ระบบจะอัปเดตข้อมูลในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดอยู่และกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดหลัก</p> <p>เรคคอร์ดต่างๆ ในรายการงานที่เปิดอยู่ได้รับการเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่ครบกำหนด โดยกำหนดให้งานที่มีวันที่ครบกำหนดแรกสุดปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก</p>
กิจกรรมที่เปิด	<p>ค่าผสมของรายการการนัดหมายที่เปิดอยู่และงานที่เปิดอยู่</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เรคคอร์ดในรายการกิจกรรมที่เปิดจะเรียงลำดับตามฟิลด์วันที่แล้วเสร็จ เรคคอร์ดที่มีฟิลด์วันที่แล้วเสร็จเว้นว่างไว้จะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิด ดังนั้น งานที่เปิดจะปรากฏที่ด้านล่างของรายการกิจกรรมที่เปิดหลังจากการนัดหมายที่เปิดทั้งหมด หากคุณไม่ต้องการให้งานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดปรากฏขึ้นตามลำดับดังกล่าว ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณควรเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานที่เปิดและการนัดหมายที่เปิดลงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด แทนการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิด</p>

## เรคคอร์ดที่ปรากฏเมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมจากเพจปฏิทิน

เมื่อคุณเปิดเพจรายการกิจกรรมโดยการคลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ในเพจปฏิทิน รายการดังกล่าวจะแสดงกิจกรรมที่เปิดอยู่ทั้งหมดที่คุณได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้งานรายการอื่นๆ ในเพจรายการกิจกรรมได้เช่นกัน ชุดรายการที่คุณสามารถใช้งานได้อาจรวมทั้งรายการมาตรฐานซึ่งมาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand และรายการที่กำหนดเองสำหรับบริษัทของคุณ สิทธิการมองเห็นเรคคอร์ดของคุณควรกำหนดค่าดังต่อไปนี้:

- สำหรับรายการทั้งหมด ยกเว้นรายการของกิจกรรมที่มอบหมาย สิทธิมองเห็นเรคคอร์ดที่คุณมีจะจำกัดเฉพาะกิจกรรมที่มีชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์เจ้าของ หรือในรายการผู้ใช้ เว้นแต่ว่าคุณจะมีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวหรือสิทธิ์ลบบกิจกรรมในบทบาทของคุณ
- สำหรับรายการของกิจกรรมที่มอบหมาย การแสดงข้อมูลเรคคอร์ดของคุณจะจำกัดเฉพาะกิจกรรมที่มีชื่อของคุณปรากฏอยู่ในฟิลด์มอบหมายโดย
- สำหรับรายการทั้งหมด ฟิลด์อร์ที่นำมาใช้กับรายการจะเป็นตัวกำหนดว่าเรคคอร์ดใดจะแสดงในรายการ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเพิ่มคุณลงในกลุ่ม แท็บงานของกลุ่มจะปรากฏขึ้นบนเพจปฏิทินของคุณ

## เกี่ยวกับการเข้าใช้กิจกรรมส่วนตัวในเพจรายการกิจกรรม

หากคุณมีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่าที่สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว ได้ โดยไม่คำนึงถึงความเป็นเจ้าของกิจกรรม อย่างไรก็ตาม สิทธิการดูกิจกรรมส่วนตัวจะไม่อนุญาตให้คุณอัปเดตหรือลบบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็นส่วนตัว และที่มีผู้ใช้รายอื่นเป็นเจ้าของ

หากคุณมีสิทธิ์ลบกิจกรรมได้ก็และการตั้งค่าที่สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของคุณ  
คุณจะมีสิทธิ์ลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

### สิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายการกิจกรรม

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายการกิจกรรม

**หมายเหตุ:** หากคุณเข้าใช้เพจรายการกิจกรรมผ่านทางเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คุณสมบัติบางอย่างเหล่านี้อาจใช้ไม่ได้

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มกิจกรรมลงในสมุดบันทึกหรือลบกิจกรรมออกจากสมุดบันทึก	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก ระบุสมุดบันทึกแบบทซ์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน การระบุเรคคอร์ดให้กับสมุดบันทึก
จัดทำรายการกิจกรรมใหม่	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดทำรายการใหม่ ทำขั้นตอนต่างที่อธิบายไว้ใน <a href="#">การจัดทำและแก้ไขรายการ</a> (ในหน้า 104)
จัดทำงาน	บนแถบชื่อ รายการกิจกรรม ให้คลิก งานใหม่ บนเพจแก้ไขงาน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
จัดทำการนัดหมาย	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก การนัดหมายใหม่ บนเพจแก้ไขการนัดหมาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ลบเรคคอร์ดทั้งหมดออกจากรายการ	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก การลบแบบทซ์ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน <a href="#">การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม</a> (ในหน้า 140)
เอ็กซ์พอร์ตรายการ	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู และเลือก รายการที่เอ็กซ์พอร์ต ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน <a href="#">การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ</a> (ในหน้า 114)
ค้นหากิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย)	คลิกส่วนหัวคอลัมน์หัวข้อ เพื่อเรียงลำดับข้อมูล จากนั้นคลิกตัวอักษรตัวใดตัวหนึ่งในแถบตัวอักษร สำหรับกิจกรรมที่ขึ้นต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9
จัดการรายการกิจกรรมทั้งหมด	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือก จัดการรายการ ทำตามขั้นตอนสำหรับงานที่จำเป็นที่อธิบายไว้ใน <a href="#">เพจจัดการรายการ</a> (ในหน้า 112)
แก้ไขเกณฑ์การค้นหาสำหรับรายการ	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก แก้ไขรายการ ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน <a href="#">การจัดทำและแก้ไขรายการ</a> (ในหน้า 104)
เรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู และเลือก เรียกคืนแบบทซ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียกคืนรายการเรคคอร์ดที่ถูกลบออก โปรดดูที่ <a href="#">การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม</a> (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 140)
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการดรอพดาวน์ที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล้างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
อัปเดตกลุ่มของเรคคอร์ดกิจกรรมพร้อมกัน	ในแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกเมนู และเลือก อัปเดตเป็นกลุ่ม ทำตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน <a href="#">การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 120)
อัปเดตกิจกรรม	แก้ไขฟิลด์แบบออนไลน์บนเพจรายการกิจกรรม หรือเลือกกิจกรรมเพื่อเปิดเพจรายละเอียด โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ <a href="#">การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 90)

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูชุดย่อยของกิจกรรม (งานหรือการนัดหมาย)	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการครบถ้วนแล้วเปลี่ยนแปลงการเลือก (งานที่เสร็จสมบูรณ์, งานที่เปิดอยู่, งานของฉัน หรือการนัดหมายของฉัน)
ดูกิจกรรมทั้งหมด (งานและการนัดหมาย)	บนแถบชื่อรายการกิจกรรม ให้คลิกรายการครบถ้วนแล้วเลือก กิจกรรมทั้งหมด

## รายการกิจกรรมมาตรฐาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ

รายการกิจกรรม	ฟิลเตอร์
งานที่เสร็จสมบูรณ์	งานที่มีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว
งานที่ได้รับมอบหมาย - เสร็จสมบูรณ์	งานที่มีชื่อของคุณในฟิลต์ มอบหมายโดย และมีวันที่แล้วเสร็จที่ผ่านมาแล้ว
งานที่ได้รับมอบหมาย - เปิด	งานที่มีชื่อของคุณในฟิลต์ มอบหมายโดย และวันว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จในอนาคต
งานที่ได้รับมอบหมาย - เกินกำหนด	งานที่มีชื่อของคุณในฟิลต์ มอบหมายโดย และเกินกำหนด
กิจกรรมของฉัน	กิจกรรมของคุณทั้งหมด รวมถึงงานและการนัดหมาย
การนัดหมายของฉัน	การนัดหมายของคุณทั้งหมด
การติดต่อรายวันของฉัน	การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในวันนี้
งานที่เปิดอยู่ของฉัน	งานของคุณที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า
งานของฉัน	งานของคุณทั้งหมด
การติดต่อรายสัปดาห์ของฉัน	การติดต่อแนะนำ, การติดต่อตรวจสอบ หรือการติดต่อในวันเกิดที่จะดำเนินการในสัปดาห์นี้
กิจกรรมที่เปิด	รายการรวมของ: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ งานที่กำหนดให้คุณที่วันว่างวันที่แล้วเสร็จหรือมีวันที่แล้วเสร็จที่ยังไม่ถึง</li> <li>■ การนัดหมายในอนาคตที่ระบุให้กับคุณ</li> </ul>
งานที่เปิดอยู่	งานที่ไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายเสร็จสมบูรณ์และที่ครบกำหนดแล้วเสร็จในอีก 90 วันข้างหน้า
การโทรตามแผน	การโทรตามแผนของคุณ <b>หมายเหตุ:</b> ส่วนนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

## การจำกัดเรคคอร์ดกิจกรรมที่แสดง

คุณสามารถจำกัดกิจกรรมที่คุณเห็นได้โดยการเลือกรายการที่ฟิลเตอร์ รายการจะแสดงชื่อย่อของกิจกรรมที่ตรงตามเกณฑ์ที่บันทึกภายในรายการนั้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณกำหนดขึ้น คุณต้องไปยังเพจการแก้ไขงาน หรือการแก้ไขการนัดหมาย และจัดชื่อและค่าของฟิลด์ให้ตรงตามที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้น รายการที่ฟิลเตอร์จะไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดเรคคอร์ดเพื่อไว้ดูชื่อฟิลด์ที่ถูกต้อง อย่างไรก็ตาม หน้ากระดาษที่คุณพิมพ์จะไม่มีค่าฟิลด์ที่มีอยู่ทั้งหมดของรายการครบถ้วน

### ในการเปิดรายการที่ฟิลเตอร์ของกิจกรรม

- 1 คลิกแท็บปฏิทิน
- 2 ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
- 3 ที่เพจรายการกิจกรรม ให้เปลี่ยนแปลงการเลือกในรายการครบถ้วน

### ในการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของกิจกรรม

- 1 คลิกแท็บปฏิทิน
- 2 ในเพจปฏิทิน ในส่วนงานที่เปิดอยู่ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด
- 3 บนเพจรายการกิจกรรม ให้คลิก เมนู แล้วเลือกจัดการรายการ
- 4 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกปุ่ม รายการใหม่
- 5 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

## การทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์

คุณสามารถทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์ได้ งานที่เสร็จสมบูรณ์แล้วจะยังคงอยู่ในรายการ เช่น กิจกรรมทั้งหมดหรือกิจกรรมของคุณ อย่างไรก็ตาม งานที่เสร็จสมบูรณ์จะไม่อยู่ในโฮมเพจของคุณ

หากงานที่คุณทำเครื่องหมายเป็นเสร็จสมบูรณ์เชื่อมโยงกับเรคคอร์ด งานนั้นจะย้ายจากรายการกิจกรรมหรืองานที่เปิดไปยังรายการกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดนั้น

### ในการทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์

- 1 เลือกงาน  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกงาน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดงาน คลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์  
หลังจากคุณทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์แล้ว Oracle CRM On Demand จะกำหนดฟิลด์สถานะของงานเป็นสมบูรณ์ หากบริษัทของคุณใช้ชุดค่าตีฟอลด์สำหรับฟิลด์สถานะ

**168** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น

คุณสามารถระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่นได้หากคุณแก้ไขมีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว

คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดได้หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้นหรือเจ้าของเรคคอร์ดนั้นเป็นผู้ได้บังคับบัญชาของคุณ อย่างไรก็ตาม ระดับการแก้ไขสามารถปรับเพื่อให้เหมาะสมกับการแก้ไขของผู้ใช้ได้

หลังจากที่คุณระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น กิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏในรายการกิจกรรมของฉันทันหรืองานของฉันทันของผู้ใช้ใหม่โดยอัตโนมัติ

กิจกรรมที่ระบุยังคงมีการเชื่อมโยงก่อนหน้าทั้งหมดของกิจกรรม หากคุณเว้นว่างฟิลด์ มอบหมายโดย เมื่อคุณระบุกิจกรรมให้แก่เจ้าของอื่น ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลด์ มอบหมายโดย

โดยอัตโนมัติหลังจากที่มีการระบุกิจกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม หากมีการป้อนฟิลด์ มอบหมายโดย ด้วยชื่อของผู้ใช้แล้ว ระบบจะไม่อัปเดตฟิลด์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณระบุกิจกรรมใหม่ หากจำเป็น

คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ด้วยตนเองเพื่อแสดงชื่อของคุณหรือชื่อของผู้ใช้อื่น คุณสามารถใช้รายการงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อติดตามงานที่ไม่ได้ระบุให้กับคุณ แต่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์ มอบหมายโดย รายการงานที่ได้รับมอบหมายจะอยู่ในรายการสำหรับเลือกของรายการในเพจรายการกิจกรรม

### ในการระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น

#### 1 เลือกกิจกรรม

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือรายละเอียดงาน ให้วางเคอร์เซอร์ของคุณในฟิลด์เจ้าของและคลิกไอคอนค้นหา

#### 3 ในวินโดว์การค้นหา คลิกลิงค์เลือก ด้านข้างชื่อของเจ้าของคนใหม่

ชื่อของเจ้าของใหม่จะปรากฏในฟิลด์เจ้าของในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือรายละเอียดงาน

## การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น นอกจากนี้

ข้อมูลในหัวข้อนี้จะถือว่าบริษัทของคุณใช้ชุดคำศัพท์ฟิลด์สำหรับฟิลด์รายการสำหรับเลือกสถานะ อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเปลี่ยนชุดคำมาตรฐานในฟิลด์รายการสำหรับเลือกสถานะ การประมวลผลกิจกรรมใน Oracle CRM On Demand อาจไม่เป็นไปตามที่อธิบายในหัวข้อนี้

คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในเพจรายละเอียดการติดต่อ

- ติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า บันทึกข้อมูลต่างๆ เช่น ผลผลิตทันทีที่คุณสนทนาถึง ตัวอย่างยา สินค้าสำหรับส่งเสริมการขายหรือเพื่อการศึกษาที่คุณมีเหลืออยู่ทางแก้ปัญหาที่คุณสนทนา และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้าได้ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ด้วยการเพิ่มข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับการติดต่อหลัก

- ด้วยการเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อหลัก และการติดตามข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างยาที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมแต่ละราย

**หมายเหตุ:** ผู้เข้าร่วม คือ บุคคลที่อยู่ในการสนทนาทางโทรศัพท์หรือการประชุม

หากคุณใช้ผู้เข้าร่วมเพื่อติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า โปรดจำไว้ว่า:

- ผู้เข้าร่วมทุกรายจะได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ข้อมูลที่มีบันทึกอยู่ในการติดต่อหลัก
- ข้อมูลผู้ติดต่อจะไม่มีผลกระทบต่อข้อมูลผู้ติดต่อหลักในการติดต่อหลัก
- บันทึกข้อมูลลงเป็นเทมเพลตซึ่งเรียกว่า *Smart Call* ได้อีกด้วย เทมเพลต Smart Call มีประโยชน์เมื่อคุณเยี่ยมลูกค้าหลายรายด้วยวัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น การลงทะเบียนผู้วิจัยทางคลินิก คุณสามารถกำหนดให้เทมเพลตเป็นแบบส่วนตัวหรือให้ผู้อื่นสามารถใช้งานได้ (สาธารณะ)

เมื่อคุณนำเทมเพลต Smart Call มาใช้กับการติดต่อใหม่ ข้อมูลส่วนใหญ่จาก Smart Call จะป้อนสู่เลขเรคคอร์ดใหม่โดยอัตโนมัติ รวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ และข้อมูลตัวอย่างยาที่ให้ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อนั้น อย่างไรก็ตาม ฟิลด์อื่นๆ เช่น หมายเลขลีดสำหรับตัวอย่างที่จะไม่ถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของเทมเพลต

หลังจากที่คุณนำเทมเพลต Smart Call มาใช้กับการติดต่อแล้ว คุณสามารถอัปเดตฟิลด์ที่เหลือในการติดตามรายละเอียดการเยี่ยมครั้งนี้

ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใส่ฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด ไว้ในเพจแก้ไขบริษัทหรือผู้ติดต่อ ฟิลด์นั้นจะถูกอัปเดตบริษัทที่เชื่อมโยงอยู่และผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงอยู่ทั้งหมดโดยอัตโนมัติ การอัปเดตจะเกิดขึ้นเมื่อคุณเปลี่ยนแปลงเรคคอร์ดสถานะการติดต่อเป็น สมบูรณ์ และบันทึกเรคคอร์ด ฟิลด์นี้แสดงเวลาและวันที่ที่เริ่มการติดต่อ

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales สามารถมีร่วมกับคำสั่ง Smart Call ใน Oracle CRM On Demand ได้ แต่จะไม่สนับสนุนหรือตอบกลับ Smart Call

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Smart Call โปรดดูที่ การจัดการ Smart Call

- ส่งข้อมูลการติดต่อสำหรับใช้ในกระบวนการกระหายยอดสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะดำเนินการดังต่อไปนี้หลังจากที่ข้อมูลรายละเอียดการติดต่อถูกส่งแล้ว:

- ตั้งค่าสถานะกิจกรรมการติดต่อเป็น ส่งแล้ว
- ล็อกเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อใดๆ ที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว เพื่อป้องกันไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงหรือลบเรคคอร์ดเหล่านี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการล็อกเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อ โปรดดูที่ Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
- จัดทำรายการรายการเบิกจ่ายที่จะใช้ในกระบวนการกระหายยอดสำหรับงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกระหายยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 522), กระบวนการกระหายยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 526), การดูรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 538)

**หมายเหตุ:**

หากเรคคอร์ดการติดต่อไม่มีใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่ถูกต้องหรือเรคคอร์ดลายเซ็นที่เกี่ยวข้องและการตรวจสอบเงื่อนไขเหล่านี้กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของคุณในเพจการกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Science Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้มีการส่งการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้อง โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับ ใช้งานการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ และ ใช้งานการตรวจสอบลายเซ็น ในการกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Sciences

### ข้อจำกัดเมื่อเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลักที่ใช้ในการติดต่อของผู้ติดต่อ

หากคุณบันทึกการติดต่อของผู้ติดต่อ แล้วเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลักที่ใช้ในการติดต่อ จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:

- การติดต่อจะแสดงอยู่ภายใต้ผู้ติดต่อหลักเดิม และผู้ติดต่อหลักใหม่
- การติดต่อจะใช้ผู้ติดต่อหลักใหม่จากทั้งสองแหล่ง
- บรรทัดหัวเรื่องของการติดต่อทั้งสองจะยังคงเดิม

ตัวอย่างต่อไปนี้จะอธิบายผลจากการเปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อหลัก:

- 1 คุณจัดทำผู้ติดต่อสองรายการ: Jack และ Jill
- 2 คุณจัดทำการติดต่อของผู้ติดต่อเป็น Call\_Jack สำหรับผู้ติดต่อ Jack  
ผู้ติดต่อหลักจะถูกตั้งค่าเป็น Jack ในการติดต่อนี้
- 3 คุณเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักในการติดต่อ Call\_Jack เป็น Jill

Oracle CRM On Demand จะจัดทำการติดต่อลำดับที่สองโดยอัตโนมัติภายใต้ผู้ติดต่อ Jill โดยใช้หัวเรื่องเดิม (Call\_Jack) จึงทำให้ขณะนี้ การติดต่อ Call\_Jack จะแสดงอยู่ภายใต้ผู้ติดต่อทั้ง Jack และ Jill หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนบรรทัดหัวเรื่องของการติดต่อที่แสดงอยู่ใน Jill ให้เป็นชื่ออื่นที่เหมาะสมมากกว่าได้ เช่น Call\_Jill

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- ในการเพิ่ม แก้ไข หรือส่งการติดต่อ (การติดต่อของบริษัทหรือการติดต่อของผู้ติดต่อ) บทบาทของคุณจะต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: ใช้งานรายละเอียดการติดต่อ
- ในการจัดการการเข้าใช้การติดต่อและในการตั้งค่าการส่งการติดต่ออัตโนมัติไปยังแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales บทบาทของคุณจะต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: จัดการการติดต่อ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์นี้จะให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

### ในการติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า

- 1 ในโฮมเพจบริษัทหรือผู้ติดต่อ เปิดบริษัทหรือผู้ติดต่อที่คุณต้องการเยี่ยมชม

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)

**หมายเหตุ:** คุณสามารถวางแผนการเยี่ยม (การติดต่อการขาย) ลูกค้าได้สูงสุดครั้งละ 25 รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการโทรเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าหลายราย โปรดดูที่ การวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม (โปรดดูที่ "การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม" ในหน้า 174)

- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนการติดต่อในเพจรายละเอียดของคุณ ให้คลิกลิ้งค์แก้ไขโครงสร้างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนการติดต่อเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้รับการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

- การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงเพจรายละเอียดการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่:

- ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
- ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
- ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าการติดต่ออัตโนมัติและแสดงชื่อบริษัทหรือชื่อผู้ติดต่อ
- ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ

**คำเตือน:** Oracle CRM On Demand ลูกค้า Life Sciences ต้องไม่พยายามปิดใช้งานหรือกำหนด Type=Call เอง

- 3 ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

a ในการป้อนประเภทเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล

ตารางอธิบายฟิลด์เรคคอร์ดการติดต่อ ซึ่งอยู่ท้ายสุดของขั้นตอนนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์ ฟิลด์ที่กำหนดซึ่งผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณกำหนดขึ้นจะถูกบันทึกไว้ในเทมเพลต Smart Call

- 4 บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในเพจการแก้ไขการติดต่อ ให้คลิก บันทึก
- ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต (ในหน้า 554)

5 ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:

- เพิ่มรายการย่อผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่างยา และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก
- เพิ่มรายการย่อของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่างยา หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ (ในหน้า 541)
- การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 544)
- การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ (ในหน้า 547)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 549)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 551)

6 คลิก ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการติดต่อหลัก</b>	
หัวเรื่อง	สูงสุด 100 ตัวอักษร ชื่อของเทมเพลต Smart Call
ผู้ติดต่อหลัก	ป้อนบุเลทอัตโนมัติ หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงอยู่กับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในเพจรายละเอียดบริษัทและผู้ติดต่อ <b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
บริษัท	ป้อนบุเลทอัตโนมัติและอ่านอย่างเดียว หากการติดต่อนี้เชื่อมโยงอยู่กับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ เรคคอร์ดการติดต่อจะปรากฏขึ้นเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งในเพจรายละเอียดบริษัทและผู้ติดต่อ <b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
ที่อยู่	แสดงที่อยู่เต็มซึ่งได้มาจากแต่ละฟิลด์ที่อยู่ของเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อ <b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
Smart Call	หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์นี้ คุณสามารถเลือกเทมเพลต Smart Call ได้ <b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากเทมเพลต Smart Call
สถานะ	สถานะการเยี่ยม (การติดต่อ) ซึ่งอาจเป็นอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้: ระบุ, สมบูรณ์, เลื่อนไป, โทรมั่ว, ในการสนทนา, อยู่ระหว่างดำเนินการ, ยังไม่เริ่มต้น, ที่วางแผน, ลงนาม, ส่งแล้ว, กำลังส่ง, กำลังรอบคอบคนอื่น  Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ใช้สถานะต่อไปนี้เมื่อประมวลผลการติดต่อ: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ที่วางแผน การติดต่อจะปรากฏในปฏิทิน และในส่วนการติดตามตามแผนในเพจปฏิทิน หากต้องการดูการติดตามตามแผนในปฏิทินและในส่วนการติดตามตามแผนในเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดตามตามแผนของปฏิทิน</li> <li>■ ลงนาม ผู้รับการติดต่อได้รับทราบเนื้อหาของการติดต่อแล้ว Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition จะเลือกการติดต่อ และคุณจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ เพิ่มเติมกับตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือคำขอตัวอย่างสำหรับการติดต่อได้</li> </ul>

ฟิลต์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ส่งแล้ว Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</b> ได้ประมวลผลการติดต่อและจัดทำรายการสำหรับการระบยอดแล้ว หลังจากที่ได้คลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อของบริษัท หรือรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อ</li> <li>■ <b>กำลังส่ง แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales</b> ได้ตั้งค่าสถานะไว้ ซึ่งจะทริกเกอร์กฎเวิร์กโฟลว์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าไว้ให้อัปเดตเรคคอร์ดการติดต่อ สถานะ กำลังส่ง และกฎเวิร์กโฟลว์จะถูกนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการใช้ Oracle CRM On Demand กับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ร่วมกัน</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> สถานะ ลงนาม หรือ กำลังส่ง จะทริกเกอร์การส่งการติดต่อไปยังแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าการดำเนินการกิจกรรมรันใหม่เวิร์กโฟลว์สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมไว้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าการดำเนินการกิจกรรมรันใหม่นี้ โปรดดูที่ <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i> สำหรับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ การตั้งค่าเวิร์กโฟลว์</p> <p><b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call</p>
สกุลเงินของกิจกรรม	คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นอีกสกุลเงินหนึ่งได้หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินี้ไว้
วัตถุประสงค์	ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร
เวลาที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่เริ่มการติดต่อ ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้และเวลา 12.00 นาฬิกา
	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ระยะเวลา	ฟิลต์ที่ได้จากการคำนวณ (เป็นนาที) จากเวลาที่เริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด
	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
เวลาสิ้นสุด	ค่าดีฟอลต์คือเวลาเริ่มต้นบวก 30 นาที
	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ประเภท	ประเภทอาจหมายถึงกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งต่อไปนี้: การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาธิต อีเมล กิจกรรม แฟกซ์ การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ หรือ สิ่งที่ต้องทำ
	ในการดำเนินการจัดการตัวอย่าง คุณต้องเลือก การติดต่อ
ประเภทการติดต่อ	(อ่านอย่างเดียว) แสดงการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้ติดต่อ การติดต่อผู้เข้าร่วม หรือการติดต่อทั่วไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของการติดต่อ
	<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์ประเภทการติดต่อมีค่าดีฟอลต์เป็น การติดต่อของผู้ติดต่อ สำหรับการติดต่อของผู้ติดต่อ, การติดต่อของบริษัท สำหรับการติดต่อของบริษัทหลัก และการติดต่อผู้เข้าร่วม เมื่อเพิ่มผู้เข้าร่วมให้กับการติดต่อของบริษัทหลัก
เลขที่อ้างอิง	ฟิลต์ข้อความที่สามารถใช้ในการจัดเก็บเลขที่อ้างอิงของรายการที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารลงนาม
	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ต้นทุน	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลต์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

ฟิลด์	คำอธิบาย
ลายเซ็นบนกระดาษ	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
ส่วนตัว	<b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call
คำอธิบาย	ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
การติดต่อครั้งถัดไป	ไม่เกิน 1,500 ตัวอักษร <b>หมายเหตุ</b> ฟิลด์นี้ไม่ถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดตามการเยี่ยมชมลูกค้าที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ
- การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 260)

### การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหนึ่งรายหรือมากกว่าด้วยวิธีต่อไปนี้:

- จากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีสถานะที่วางแผน  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการการติดต่อตามแผนกับลูกค้าจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือรายละเอียดผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 169)
- จากเพจรายการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการการติดต่อตามแผนกับลูกค้าหลายรายจากเพจรายการบริษัทหรือรายการผู้ติดต่อโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม โปรดดูที่ขั้นตอนต่อไปนี้

เมื่อสถานะของการติดต่อของคุณตั้งค่าเป็น วางแผน การติดต่อจะปรากฏในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทิน ส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะแสดงรายการการติดต่อตามแผนสูงสุดสองสัปดาห์ตามลำดับเวลาสำหรับพนักงานขาย และแสดงข้อมูลต่อไปนี้สำหรับการติดต่อตามแผนแต่ละรายการ: วันที่ติดต่อและเวลาเริ่มต้น เวลาของวัน หัวเรื่อง ผู้ติดต่อที่จะไปเยี่ยม และข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่ออื่นๆ

การระบุรหัสสีที่ใช้ในส่วนการติดต่อตามแผนในเพจปฏิทินจะกำหนดตามธีมที่คุณใช้ ดังนี้:

- การติดต่อตามแผนที่เกินกำหนดซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอดีตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับข้อความแจ้งเตือน
- การติดต่อตามแผนที่มีขึ้น ซึ่งมีวันที่เริ่มต้นเป็นเวลาในอนาคตจะปรากฏเป็นสีที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกไว้สำหรับลิงค์ของเพจในธีม

**หมายเหตุ:** ในการดูการติดต่อตามแผนบนปฏิทินและส่วนการติดต่อตามแผนของเพจปฏิทิน บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน

คุณสามารถสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับลูกค้าได้สูงสุด 25 รายโดยใช้คุณสมบัติการวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการสร้างการติดต่อตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคน

**หมายเหตุ:** การติดตามตามแผนจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันที่เหมาะสมวันแรกภายในเจ็ดวันหลังจากวันที่ปัจจุบัน ตัวอย่างเช่น หากวันนี้เป็นวันอังคาร และหากคุณเลือกวันพุธเป็นวันสำหรับการติดตามตามแผน การติดตามนั้นจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันพุธนี้ อย่างไรก็ตาม หากคุณเลือกวันอังคารเป็นวันสำหรับการติดตามตามแผน การติดตามจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับวันอังคารของสัปดาห์ถัดไปแทนที่จะเป็นวันนี้ แม้ว่าเวลาของวันที่คุณเลือกจะอยู่หลังจากเวลาปัจจุบัน นอกจากนี้ จะมีการจัดทำเพียงอินสแตนซ์เดียวสำหรับการติดตามตามแผนแต่ละครั้ง นั่นคือ คุณไม่สามารถตั้งการติดตามตามแผนให้เกิดขึ้นซ้ำตามช่วงเวลาได้

#### การสร้างการติดตามตามแผนสำหรับผู้ติดต่อหลายคนในครั้งเดียว

- 1 ไปที่โฮมเพจของผู้ติดต่อ
- 2 เลือกรายการผู้ติดต่อที่คุณต้องการในส่วนรายการผู้ติดต่อของเพจ
- 3 ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกที่ **เมนู** แล้วเลือก **การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม**
- 4 ในเพจการติดตามตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:
  - ป้อนวันในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ  
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์
  - ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ  
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้าตรู่ (7 - 9 am), เช้า (9 ถึง 11 am), เที่ยง (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)
- 5 คลิก **เสร็จสิ้น**  
ในเพจปฏิทิน ขณะนี้การติดตามตามแผนทั้งหมดจะมองเห็นได้ในปฏิทินและในส่วนการติดตามตามแผนของเพจ ถ้าหากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดตามตามแผนของปฏิทิน ข้อความแจ้งให้ทราบจะแสดงอยู่ด้านบนของปฏิทิน โดยระบุจำนวนการติดตามตามแผนที่จัดทำขึ้น
- 6 คลิกที่ลิงค์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงค์หัวข้อที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ  
ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:
  - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
  - วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
  - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
  - ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าเป็นการติดต่อของผู้ติดต่อและชื่อผู้ติดต่อ
  - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ
- 7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เลือกของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ  
ตัวอย่างเช่น ในการป้อนเลขเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต **Smart Call** ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ **Smart Call** แล้วเลือก **Smart Call**  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ **การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า** (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 169)
- 8 หากต้องการ เพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนกลาง  
คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ **การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า** (ในหน้า 169)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัท

#### การสร้างการติดต่อตามแผนกับหลายบริษัทในครั้งเดียว

- 1 ไปที่โฮมเพจบริษัท
- 2 เลือกรายการบริษัทที่คุณต้องการในส่วนรายการบริษัทของเพจ
- 3 ในเพจรายการบริษัท ให้คลิกที่ เมนู แล้วเลือก การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม
- 4 ในเพจการติดต่อตามแผน ให้ป้อนข้อมูลต่อไปนี้สำหรับทุกบริษัทที่คุณต้องการรวมไว้ในแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม:
  - ป้อนวันที่ในสัปดาห์ที่คุณต้องการทำการติดต่อ  
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ วันอาทิตย์ วันจันทร์ วันอังคาร วันพุธ วันพฤหัสบดี วันศุกร์ และวันเสาร์
  - ป้อนเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ  
ตัวเลือกที่ถูกต้อง ได้แก่ เช้าตรู่ (7 - 9 am), เช้า (9 ถึง 11 am), เที่ยง (11 am - 1 pm), บ่าย (1 - 3 pm), สาย (3 - 5 pm), เย็น (5 - 7 pm), ค่ำ (7 - 9 pm) และดึก (9 - 11 pm)
- 5 คลิก เสร็จสิ้น  
ในเพจปฏิทิน ขณะนี้การติดต่อตามแผนทั้งหมดจะมองเห็นได้ในปฏิทินและในส่วนการติดต่อตามแผนของเพจ ถ้าหากพบภาพผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ การติดต่อ: การติดต่อตามแผนของปฏิทิน ข้อความแจ้งให้ทราบจะแสดงอยู่ด้านบนของปฏิทิน โดยระบุจำนวนการติดต่อตามแผนที่จัดทำขึ้น
- 6 คลิกที่ลิงค์ที่ต้องการบนปฏิทินหรือลิงค์หัวข้อเรื่องที่ต้องการในส่วนการโทรตามแผนของเพจปฏิทินเพื่อเปิดเพจรายละเอียดการติดต่อ  
ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าให้โดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่แต่ละเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นผ่านการวางแผนการโทรเป็นกลุ่ม:
  - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่วางแผน
  - วันที่เริ่มต้นมีค่าที่ผสมระหว่างวันในสัปดาห์และเวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ
  - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
  - ฟิลด์หัวข้อเรื่องมีค่าเป็นการติดต่อของบริษัทและชื่อบริษัท
  - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ
- 7 ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่เหลือของเพจรายละเอียดการติดต่อตามต้องการ  
ตัวอย่างเช่น ในการป้อนเลขเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลुक้า (โปรดดูที่ "การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลुक้า" ในหน้า 169)
- 8 หากต้องการ เพิ่มรายการสินค้าในเรคคอร์ดการติดต่อ แล้วคลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง  
คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ข้อมูลตัวอย่างที่ให้ และสินค้าส่งเสริมการขายกับเรคคอร์ดการติดต่อได้  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการสินค้าลงในเรคคอร์ดการติดต่อ โปรดดูที่ การติดต่อการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลुक้า (ในหน้า 169)



## เกี่ยวกับความเป็นเจ้าของการติดต่อตามแผน

ความเป็นเจ้าของการติดต่อตามแผนจะได้รับการกำหนดดังนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผู้ใช้ ผู้ใช้ที่จัดทำการติดต่อตามแผนจะเป็นเจ้าของการติดต่อตามค่าดีฟอลต์
- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผสม ฟิลด์เจ้าของในการติดต่อตามแผนจะว่างเปล่าตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการติดต่อ ผู้ใช้ที่แก้ไขการติดต่อนั้นอาจถูกรวมดีให้ป้อนผู้เป็นเจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการติดต่อ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าฟิลด์เหล่านี้ของผู้ดูแลระบบของคุณ
- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก ดังนั้น เพื่อให้จัดทำการติดต่อได้สำเร็จ เงื่อนไขต่อไปอย่างน้อยหนึ่งรายการต้องเป็นจริง:
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมบนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
  - สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์บนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

หลังจากที่คุณจัดทำการติดต่อตามแผน ฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึกในการติดต่อนั้นจะว่างเปล่าทั้งคู่ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการติดต่อ ผู้ใช้ที่แก้ไขการติดต่อนั้นจะถูกพร้อมดีให้ป้อนผู้เป็นเจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก เนื่องจากเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเมื่อประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)

## การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ

**การตอบกลับข้อความ** เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผลตอบกลับเกิดจากการคลิกเมาส์หรือการแตะด้วยปากกาโดยผู้นำเสนอ ผลตอบกลับดังกล่าวจะถูกรวบรวมอย่างต่อเนื่องตลอดการส่งแผนรับส่งข้อความ และติดตามตามเวลาและรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่นำเสนอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ **แผนรับส่งข้อความ** (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 592)

การตอบกลับข้อความที่แสดงถูกเก็บและป้อนจากซอฟต์แวร์การส่ง PCD การตอบกลับที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อที่ผ่านมาต้องแสดงใน Oracle CRM On Demand สิทธิในการแก้ไขการตอบกลับข้อความเหล่านี้ต้องให้กับบุคคลที่เป็นผู้ดูแลระบบซึ่งมีอำนาจในการปรับปรุงการตอบกลับแผนข้อความย้อนหลังเท่านั้น

บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

โดยเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความจะสามารถใช้ได้หากเป็นการที่เกี่ยวข้องของเรคคอร์ดการติดต่อเท่านั้น และไม่สามารถใช้ได้หากเป็นประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุด

### การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ

- 1 จากเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ และคลิก **ใหม่**

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน การตอบกลับข้อความ ลงในเพจรายละเอียดการติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงสร้างเพจรายละเอียด โปรดดู **การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 732) หากไม่มีส่วนการตอบกลับข้อความให้เพิ่มลงในโครงสร้างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- 2 จากเพจแก้ไขการตอบกลับข้อความ ให้ดูและปรับปรุงฟิลด์ต่อไปนี้ หากจำเป็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลการตอบกลับข้อความหลัก	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อ	ชื่อที่ระบุให้กับเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ (ฟิลด์ที่จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ชื่อเป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเพื่อให้ยังคงใช้งานร่วมกับรีลีสก่อนหน้าได้อย่างไรก็ตาม เนื่องจากฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นเช่นกัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจึงต้องปรับแต่งโครงสร้างเพจการตอบกลับข้อความให้แก้ไขฟิลด์ชื่อได้ ทั้งนี้เพื่อให้บันทึกเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความได้
แผนรับส่งข้อความ	แผนรับส่งข้อความที่แสดงสำหรับการตอบกลับข้อความที่กำหนด คลิกไอคอน เครื่องมือเลือก เพื่อเลือกแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่
ลำดับ	เลขลำดับของรายการแผนรับส่งข้อความที่เชื่อมโยงกับการตอบกลับเฉพาะ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
รายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์นี้ระบุรายการแผนรับส่งข้อความเฉพาะที่แสดงพร้อมกับแผนรับส่งข้อความ
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลัก หากคุณไม่ปฏิบัติตาม คุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณได้ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความเป็น AAAA และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก AAAA เป็น BBBB ในเรคคอร์ด PCD ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้บริการทางเว็บ เรคคอร์ด PCD ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA  <b>หมายเหตุ:</b> ระบบไม่ได้ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็นค่าดีฟอลต์ หากต้องการฟิลด์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้ หรือดูที่ <a href="#">Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</a>
ทางแก้ปัญหา	เนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือไฟล์กราฟิกที่อ้างอิง ซึ่งเป็นหัวข้อของการตอบกลับ  ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23 ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงสร้างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหายังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงสร้างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลด์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็นให้กับฟิลด์ทางแก้ปัญหา ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงสร้างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์
การตอบกลับ	ค่าที่ตั้งล่วงหน้าของการตอบกลับมีดังนี้ อภิปรายต่อ ต้องการข้อมูล ตอบรับ ไม่สนใจ ปฏิเสธ หรือไม่แสดง เลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์
หมายเหตุ	ข้อมูลอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับ
ส่วน	ส่วนประกอบของรายการนำเสนอ (ตัวอย่างเช่น กราฟ) ที่ผู้นำเสนออาจเรียกใช้งานระหว่างการนำเสนอ ส่วนประกอบนี้เป็นหัวข้อของค่าการตอบกลับที่กำหนด
เวลาที่เริ่มต้น	เวลาเริ่มต้นของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความแรก ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาเริ่มต้น
เวลาสิ้นสุด	เวลาสิ้นสุดของระยะเวลาตอบกลับเมื่อได้รับการตอบกลับข้อความสุดท้าย ในการปรับปรุง ให้คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่และเวลาสิ้นสุด
ระยะเวลา	ระยะเวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด
ติดตามผล	ผู้นำเสนอเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความเพื่อระบุว่า ได้มีการส่งค่าติดตามผลสำหรับส่วนเฉพาะของแผนรับส่งข้อความแล้ว ค่าติดตามผลอาจรวมถึงการส่งสิ่งตีพิมพ์ และอื่นๆ ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์นี้จะไม่ถูกเลือก

ฟิลต์	คำอธิบาย
ประเภท	<p>ชนิดการตอบกลับข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกประเภท</p> <p>คำติฟอลต์สำหรับฟิลต์ประเภทได้แก่ การตอบกลับข้อความและผลลัพธ์</p> <p>การเลือกประเภทอาจทำให้ได้โครงร่างเพจที่ต่างออกไปจากโครงร่างเพจติฟอลต์ของการตอบกลับข้อความ</p> <p>หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น หากมีการตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของคุณ การเลือกผลลัพธ์อาจทำให้ได้โครงร่างเพจผลลัพธ์ของข้อความ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ โปรดดูที่ การระบุโครงร่างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงร่างเพจได้ใน <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i></p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ระบบไม่ได้ตั้งฟิลต์นี้เป็นคำติฟอลต์ หากคุณต้องการฟิลต์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้ หรือโปรดดูที่ <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i></p>
<p><b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์เวลาเริ่มต้น เวลาสิ้นสุด ติดตามผล และการตอบกลับเป็นฟิลต์ที่จำเป็นในรีลีสก่อนหน้ารีลีส 24 ในรีลีส 24 ฟิลต์เหล่านี้ไม่ใช่ฟิลต์ที่จำเป็นอีกต่อไป</p>	

3 บันทึกเรคคอร์ด หากคุณสามารถทำการปรับปรุงฟิลต์ใดๆ

## การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น

เมื่อคุณต้องการจัดกำหนดการนัดหมายและแจ้งให้ผู้อื่นทราบถึงการนัดหมายนั้น ให้ทำตามลำดับต่อไปนี้:

- 1 จัดทำการนัดหมาย
- 2 เชิญผู้ติดต่อและผู้ใช้
 

เมื่อจัดกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น แอปพลิเคชันจะจำแนกความแตกต่างระหว่าง:

  - ผู้ติดต่อ ลูกค้า คู่ค้า และอื่นๆ ที่เป็นเรคคอร์ดผู้ติดต่ออยู่ในข้อมูลบริษัทของคุณ
  - ผู้ใช้ ผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ที่บริษัทของคุณ
- 3 ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้
 

คุณสามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ใช้ แต่ไม่สามารถดูความพร้อมใช้งานของผู้ติดต่อได้ เนื่องจากคุณไม่สามารถเข้าไปปฏิทินที่อยู่นอกแอปพลิเคชันได้

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องรวมสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน
- 4 ส่งการแจ้งการนัดหมายไปยังผู้ได้รับเชิญทั้งหมด

### การเพิ่มผู้ได้รับเชิญลงในการนัดหมาย

- 1 จัดทำการนัดหมาย บ้อนข้อมูลการนัดหมาย และบันทึกเรคคอร์ด
- 2 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ติดต่อ แล้วคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อและส่วนผู้ใช้ในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 732)

- 3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ และจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ  
ผู้ติดต่อที่เลือกจะปรากฏขึ้นเรียงตามลำดับอักษร
- 4 คลิก ตกลง  
**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการเปลี่ยนผู้ติดต่อที่ปรากฏเป็นผู้ติดต่อหลัก ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่ด้านข้างการนัดหมายบนเพจปฏิทิน ที่เพจการแก้ไขการนัดหมาย ให้คลิกไอคอน ค้นหา ที่ด้านข้างฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก จากนั้นเลือกผู้ติดต่อหลักรายใหม่แล้วคลิก บันทึก ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏในข้อมูลสรุปปฏิทิน นอกจากนี้ ผู้ติดต่อหลักรายใหม่ยังถูกเพิ่มลงในส่วนผู้ติดต่อของเพจการแก้ไขการนัดหมายด้วย ในกรณีที่ไม่มีรายชื่อในส่วนนั้น
- 5 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ แล้วคลิก เพิ่ม
- 6 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเชิญเพื่อการนัดหมาย  
รายการที่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาจะมีผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ทั้งหมดที่บริษัทของคุณ
- 7 คลิก บันทึก

#### การตรวจสอบความพร้อมใช้งานของผู้ใช้

- 1 ในเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ความพร้อมใช้งานของผู้ใช้  
การที่ปุ่มความพร้อมใช้งานของผู้ใช้จะปรากฏขึ้นนั้น บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน  
ปฏิทินแบบผสมจะปรากฏขึ้นแสดงรายการผู้ใช้และปฏิทินของผู้ใช้ แถวสำหรับผู้ใช้ที่ไม่ได้ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณจะปรากฏเป็นแถบว่าง  
เมื่อต้องการดูข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่ไม่ว่างซึ่งแสดงบนปฏิทิน ให้เลื่อนเมาส์ไปวางเหนือการนัดหมายนั้น
- 2 เมื่อต้องการดูความพร้อมใช้งานในวันอื่น คุณสามารถ:
  - คลิกลูกศร ในส่วนหัวของปฏิทินเพื่อเลื่อนไปยังวันถัดไปหรือวันก่อนหน้า
  - คลิกไอคอน ปฏิทิน ในส่วนหัวของปฏิทิน
- 3 อัปเดตวันที่และเวลาของการนัดหมาย หากจำเป็น
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

**คำเตือน:** ข้อความเตือนจะไม่ปรากฏหากคุณจัดทำการนัดหมายซ้ำซ้อนกัน

#### การส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)

- 1 บนเพจรายละเอียดการนัดหมาย ให้คลิก ส่งอีเมล
- 2 อีเมลฉบับหนึ่งจะประกอบด้วยข้อมูลนี้:
  - ถึง ผู้ได้รับเชิญ (ผู้ติดต่อและผู้ใช้)ถ้ารายชื่อของคุณมีผู้ได้รับเชิญเกิน 70 คน อีเมลจะถูกส่งไปยังผู้ได้รับเชิญที่เหลือ แต่ที่อยู่อีเมลของพวกเขาจะไม่ปรากฏบนบรรทัด ถึง

- หัวเรื่อง บรรทัดหัวเรื่องในอีเมลจะรวมคำว่า *การนัดหมาย* ตามด้วยค่าของฟิลด์หัวเรื่อง ที่ตั้ง เวลาเริ่มต้น และเวลาสิ้นสุดจากการนัดหมาย คุณสามารถแก้ไขเนื้อหาของบรรทัดหัวเรื่องในอีเมลได้ อย่างไรก็ตาม หากชุดอักขระสำหรับภาษาของผู้ใช้ของคุณใช้ตัวอักษรหลายไบต์ คุณจะต้องใช้งานการสนับสนุน Unicode (UTF-8) ในไคลเอนต์อีเมลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานการสนับสนุน Unicode (UTF-8) ในไคลเอนต์อีเมล โปรดดูที่เอกสารวิธีใช้สำหรับไคลเอนต์อีเมล

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189)
- [การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ](#) (ในหน้า 185)
- [เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม](#) (ในหน้า 162)

## การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar ใช้สำหรับการติดต่อและการนัดหมายเท่านั้น

Oracle CRM On Demand ทำให้คุณสามารถบันทึกการนัดหมายในรูปแบบไฟล์ iCalendar ฟังก์ชันนี้ทำให้คุณสามารถจัดเก็บรายละเอียดการนัดหมายของคุณได้ เพื่อให้คุณสามารถโอนข้อมูลเหล่านั้นไปยังคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่นๆ เช่น อุปกรณ์เคลื่อนที่ และเปิดข้อมูลดังกล่าวในแอปพลิเคชันที่รองรับรูปแบบ iCalendar

#### เอกสารแนบ

เมื่อคุณบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar Oracle CRM On Demand จะพยายามรวมเอกสารแนบของการนัดหมายทั้งหมดในไฟล์ iCalendar อย่างไรก็ตาม ขนาดที่อนุญาตสูงสุดสำหรับไฟล์ iCalendar ที่บันทึกจาก Oracle CRM On Demand คือ 500 เมกะไบต์ (MB) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของเอกสารแนบ เอกสารแนบบางรายการอาจไม่รวมในไฟล์ iCalendar โดย Oracle CRM On Demand จะเลือกเอกสารแนบที่จะรวมไว้ในไฟล์ iCalendar ดังนี้:

- Oracle CRM On Demand จะเรียงลำดับและเพิ่มเอกสารแนบ ซึ่งรวมทั้งไฟล์และ URL ที่แนบ โดยเรียงตามลำดับตัวอักษร ลำดับจะเป็นไปตามฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ
- ก่อนที่จะเพิ่มเอกสารแนบไปยังไฟล์ iCalendar Oracle CRM On Demand จะคำนวณว่าเอกสารแนบจะทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาตหรือไม่ หากเอกสารแนบไม่ทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาต จะมีการเพิ่มเอกสารแนบไปยังไฟล์ หากเอกสารแนบทำให้ไฟล์ iCalendar เกินขนาดสูงสุดที่อนุญาต Oracle CRM On Demand จะข้ามเอกสารแนบนั้น และดำเนินการกับเอกสารแนบถัดไปในรายการต่อไป

**คำแนะนํา:** ควรเปลี่ยนชื่อเอกสารแนบของคุณ เพื่อให้เอกสารที่มีความสำคัญที่สุดปรากฏที่ตอนต้นของรายการเอกสารแนบ เมื่อมีการเรียงลำดับรายการตามตัวอักษรในฟิลด์ชื่อเอกสารแนบ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar

#### การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar

- ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในมุมมองปฏิทินรายวัน รายสัปดาห์ หรือรายเดือน ให้คลิกที่ลิงก์ บันทึกเป็น iCalendar สำหรับการนัดหมายที่คุณต้องการบันทึก
  - ในเพจรายละเอียดการนัดหมายหรือเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้คลิก บันทึกเป็น iCalendar

อาจมีการขอให้คุณระบุที่ตั้งที่คุณต้องการบันทึกไฟล์ iCalendar ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าเบราว์เซอร์ของคุณ ไฟล์ iCalendar จะบันทึกด้วยนามสกุลไฟล์ .ics ตามค่าดีฟอลต์

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

■ เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar (ในหน้า 182)

## เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar

หัวข้อนี้จะอธิบายข้อมูลที่ Oracle CRM On Demand บันทึกลงในไฟล์ iCalendar ใช้สำหรับการติดต่อและการนัดหมายเท่านั้น

เมื่อคุณบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand จะได้รับการบันทึกลงในคุณสมบัติบางคุณสมบัติในไฟล์ iCalendar ข้อมูลที่บันทึกลงในไฟล์ iCalendar ได้แก่ ข้อมูลจากการนัดหมาย และข้อมูลจากผู้ใช้ ผู้ติดต่อ และเอกสารแนบที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย ตารางต่อไปนี้จะแสดงข้อมูลที่มีการบันทึกจาก Oracle CRM On Demand ลงในคุณสมบัติ iCalendar

คุณสมบัติ iCalendar	ฟิลด์ Oracle CRM On Demand	คำอธิบาย
ORGANIZER	เจ้าของ	ชื่อเต็มของผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของการนัดหมาย  <b>หมายเหตุ:</b> หากการนัดหมายไม่มีผู้ติดต่อหรือผู้ใช้ที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย นอกเหนือจากผู้ที่เป็นเจ้าของการนัดหมาย คุณสมบัติ ORGANIZER จะไม่รวมอยู่ในไฟล์ iCalendar
ATTENDEE	ชื่อและอีเมลล์	<ul style="list-style-type: none"> <li>มีการเพิ่มผู้ใช้แต่ละรายที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand เป็นผู้เข้าร่วมในไฟล์ iCalendar ชื่อเต็มและที่อยู่อีเมลล์ของผู้ใช้จะบันทึกลงในไฟล์ iCalendar</li> <li>มีการเพิ่มผู้ติดต่อแต่ละรายที่เชื่อมโยงกับการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand เป็นผู้เข้าร่วมในไฟล์ iCalendar ชื่อเต็มและที่อยู่อีเมลล์ของผู้ติดต่อจะบันทึกลงในไฟล์ iCalendar</li> </ul>
SUMMARY	หัวเรื่อง	เนื้อหาของฟิลด์หัวเรื่องของการนัดหมาย
LOCATION	ที่ตั้ง	เนื้อหาของฟิลด์ที่ตั้งของการนัดหมาย
DTSTART	เวลาที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาเริ่มต้นของการนัดหมาย การนัดหมายที่เริ่มต้นเวลา 24:00 น. ในวันใดวันหนึ่งและสิ้นสุดเวลา 24:00 น. ในวันถัดมา จะพิจารณาว่าเป็นการนัดหมายตลอดวัน สำหรับการนัดหมายตลอดวันดังกล่าว VALUE=DATE จะได้รับการบันทึกลงในไฟล์ iCalendar
DTEND	เวลาสิ้นสุด	วันที่และเวลาสิ้นสุดของการนัดหมาย การนัดหมายที่เริ่มต้นเวลา 12:00 น. ในวันใดวันหนึ่งและสิ้นสุดเวลา 12:00 น. ในวันถัดมา จะพิจารณาว่าเป็นการนัดหมายตลอดวัน สำหรับการนัดหมายตลอดวันดังกล่าว VALUE=DATE จะได้รับการบันทึกลงในไฟล์ iCalendar
DESCRIPTIONS	คำอธิบาย	เนื้อหาของฟิลด์คำอธิบายในการนัดหมาย
UID	ID แถว	ID แถวของเรคคอร์ดการนัดหมาย
CREATED	จัดทำ: วันที่ภายนอก	วันที่และเวลาที่จัดทำการนัดหมาย
LAST-MODIFIED	แก้ไข: วันที่ภายนอก	วันที่และเวลาอัปเดตการนัดหมายครั้งล่าสุด
ATTACH	เนื้อหาของไฟล์และเอกสารแนบหรือชื่อและ URL ของเอกสารแนบ	สำหรับไฟล์ที่แนบ ชื่อไฟล์และเนื้อหาของไฟล์จะรวมไว้ในไฟล์ iCalendar เนื้อหาของไฟล์จะมีการเข้ารหัสโดยใช้การเข้ารหัส Base64 สำหรับ URL ที่แนบ ชื่อเอกสารแนบจะรวมอยู่ในชื่อไฟล์พร้อมทั้งนามสกุลไฟล์ .txt โดย URL จะรวมเป็นเนื้อหาของไฟล์ข้อความและเข้ารหัสโดยใช้การเข้ารหัส Base64

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar (ในหน้า 181)

## การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

คุณสามารถดู:

- ปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

คุณสามารถดูปฏิทินแต่ละรายการของผู้ใช้ในกลุ่มของคุณได้ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) รวมถึงปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถดูปฏิทินของผู้ใช้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้เหล่านั้นจะเป็นสมาชิกของกลุ่มที่กำหนดล่วงหน้าซึ่งคุณเองก็เป็นสมาชิกอยู่ หรือผู้ใช้เหล่านั้นใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ

- ปฏิทินกลุ่ม (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม) ที่รวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของคุณเป็นมุมมองปฏิทินเดียว

**หมายเหตุ:** รายการแสดงผู้ใช้โดยเรียงตามลำดับอักษร ถ้ารายการมีผู้ใช้เกินสิบราย ให้เลื่อนรายการเพื่อดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

- มุมมองแบบกำหนดเองซึ่งได้รวมปฏิทินของผู้ใช้รายอื่นๆ ด้วย

เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจกต์ระยะสั้น โดยมีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ กัน การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้น ทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้เหล่านั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

- ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)
- ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณอย่างชัดเจน

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ามุมมองปฏิทินแบบกำหนดเองที่ การเพิ่มมุมมองปฏิทินแบบกำหนดเอง (โปรดดูที่ "การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง" ในหน้า 186)

ปฏิทินแสดงเวลาในโซนเวลาภายในพื้นที่ของคุณ จาก 7 a.m. ถึง 7 p.m. นอกจากนี้ เฉพาะผู้ใช้ได้รับเชิญและเจ้าของการนัดหมายเท่านั้นจึงจะสามารถดูรายละเอียดสำหรับการนัดหมายส่วนตัวได้

### การดูปฏิทินของผู้ใช้รายอื่น

1 โน้ตปฏิทิน ให้คลิกแท็บผู้ใช้ ถ้าจำเป็น

2 ในแถบชื่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วคลิกนามสกุลของผู้ใช้นั้นในวินโดว์การค้นหา

ปฏิทินของผู้ใช้นั้นจะป๊อปเลตมุมมองผู้ใช้

**หมายเหตุ:** จะเลือกได้เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณ และผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณเท่านั้น

### ในการกลับสู่ปฏิทินของคุณเองในทันที

- คลิกปุ่ม ปฏิทินของฉัน ในแถบชื่อ

### ในการดูปฏิทินรวมสำหรับสมาชิกกลุ่มทั้งหมด

- 1 ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บกลุ่ม
- 2 บนปฏิทินรวม คุณสามารถ:
  - คลิกชื่อผู้ใช้เพื่อไปยังปฏิทินส่วนตัวของผู้ใช้
  - คลิกวันที่เพื่อไปยังมุมมองกลุ่มสำหรับวันนั้น

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับมุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเองในหัวข้อต่อไปนี้:

การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 186)

## เพจการตั้งค่าปฏิทิน

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปนี้จากเพจการตั้งค่าปฏิทิน:

- การใช้ปฏิทินร่วมกัน (ในหน้า 184)
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 185)
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง (ในหน้า 186)

**หมายเหตุ:** ปฏิทินทำงานตามระบบปฏิทินแบบเกรกอเรียนเท่านั้น และจะไม่สามารถตั้งค่าเป็นระบบปฏิทินอื่นได้

## การใช้ปฏิทินร่วมกัน

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้ปฏิทินร่วมกัน

ในการเพิ่มสิทธิ์การเข้าใช้ปฏิทินของคุณนอกเหนือจากสมาชิกในกลุ่ม คุณต้องใช้ปฏิทินร่วมกับผู้ใช้คนอื่นๆ

### ในการใช้ปฏิทินร่วมกัน

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน  
หากคุณเป็นสมาชิกกลุ่ม รายชื่อสมาชิกกลุ่มจะแสดงอยู่ในส่วนการเข้าร่วมกันดีฟอลต์
- 3 ในส่วนรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 4 ในเพจปฏิทินที่ใช้ร่วมกัน ให้เลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน
- 5 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ



## การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณจากลิงก์การตั้งค่าปฏิทินในเพจปฏิทิน

เมื่อตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คลิกแท็บปฏิทิน
- ระบุนวันที่จะแสดงเป็นวันที่แรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกสำหรับฟิลต์วันที่ใน Oracle CRM On Demand
- เลือกวันในสัปดาห์และชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการแสดงในปฏิทินของคุณ ถ้าคุณไม่ต้องการใช้การตั้งค่าทั้งบริษัท

ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายทั้งหมดสำหรับวันในสัปดาห์จะไม่ถูกเลือกไว้ และฟิลต์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงานและเวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงานจะว่างเปล่า เมื่อทำการระบุชั่วโมงทำงาน คุณสามารถป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดได้เพียงหนึ่งค่า คุณไม่สามารถระบุชั่วโมงทำงานที่ต่างกันในแต่ละวันทำงานได้ หากคุณป้อนเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ คุณต้องป้อนเวลาสิ้นสุดด้วย และเวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น ในทำนองเดียวกัน หากคุณป้อนเวลาสิ้นสุด คุณต้องป้อนเวลาเริ่มต้นด้วย หากจำเป็น Oracle CRM On Demand จะแปลงเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดที่ป้อนให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับไคลเอนต์ของคุณหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ในปฏิทิน ช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงได้หากคุณใช้ธีมคลาสสิก และช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงหากคุณใช้ปฏิทินโมเดิร์น สำหรับมุมมองปฏิทิน Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานลงเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุดตามความเหมาะสม และปิดเศษเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงานขึ้นเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุด ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน 08:40 A.M. เป็นเวลาเริ่มต้น จากนั้น Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาเริ่มต้นลงเป็น 08:00 A.M. สำหรับมุมมองปฏิทินหากคุณใช้ธีมคลาสสิก และปิดเศษลงเป็น 08:30 A.M. หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น หากคุณป้อน 05:40 P.M. เป็นเวลาสิ้นสุด Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาสิ้นสุดขึ้นเป็น 06:00 P.M. สำหรับมุมมองปฏิทินในธีมคลาสสิกหรือธีมโมเดิร์น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานในมุมมองปฏิทินของคุณ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน](#) (ในหน้า 156)

- เลือกข้อมูลเพิ่มเติมที่จะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ ข้อมูลจากฟิลต์หัวเรื่อง ที่ตั้ง และชื่อผู้ติดต่อในการนัดหมายจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปนี้:
  - ชื่อของบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย ชื่อบริษัทคือลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดบริษัท
  - สถานะของการนัดหมาย
  - หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย หมายเลขโทรศัพท์คือลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากฟิลต์โทรศัพท์ที่ทำงานมีป้อนในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานจะปรากฏ หากฟิลต์โทรศัพท์ที่ทำงานไม่มีป้อนในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ และหากฟิลต์โทรศัพท์มือถือมีป้อนในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์มือถือจะปรากฏ
- ระบุว่าคุณต้องการรับการแจ้งเตือนกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนในกิจกรรม ตัวเลือกในฟิลต์ การแจ้งเตือน จะมีดังต่อไปนี้:
  - **อีเมล** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล
  - **ไม่มี** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะไม่ได้รับการแจ้งเตือน
  - **ว่าง** หากคุณปล่อยให้ฟิลต์ การแจ้งเตือนกิจกรรม ว่างไว้ ตัวเลือกที่เลือกเอาไว้ในฟิลต์ การแจ้งเตือน ที่ระดับบริษัท จะมีผลใช้กับคุณ ตัวเลือกดีฟอลต์ที่ระดับบริษัทคือ ไม่มี แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกตัวเลือก อีเมล ได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์

### การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
- 3 ในเพจการตั้งค่าปฏิทินดีฟอลต์ ให้ระบุการตั้งค่าของคุณดังนี้:
  - a เลือกมุมมองปฏิทิน

- b** เลือกวันที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ
- ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ สัปดาห์ตามปฏิทินเริ่มต้นเมื่อ จะวันว่างไว้ หากคุณเว้นว่างฟิลด์นี้ไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทสำหรับวันแรกของสัปดาห์
- หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณเปลี่ยนวันเริ่มต้นของสัปดาห์ คุณต้องไชนแอต์จาก **Oracle CRM On Demand** แล้วไชนแอต์อีกครั้งเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกสำหรับฟิลด์วันที่ใน **Oracle CRM On Demand**
- c** ในส่วนสัปดาห์ทำงานตามปฏิทิน ให้ตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทินของคุณดังต่อไปนี้:
- เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละวันที่คุณต้องการแสดงเป็นวันทำงานในปฏิทินของคุณ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับหนึ่งวันหรือมากกว่า จะมีเฉพาะวันเหล่านั้นที่แสดงเป็นวันทำงานในมุมมองปฏิทินผู้ใช้แบบรายวันและรายสัปดาห์ โดยไม่คำนึงถึงวันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท หากมีการยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับวันทั้งหมด จะใช้วันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ
  - หากคุณต้องการระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณซึ่งต่างจากเวลาที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท ให้ป้อนเวลาเริ่มต้นในฟิลด์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงาน
  - หากคุณระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ ให้ป้อนเวลาสิ้นสุดในฟิลด์เวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงาน เวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น
- หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้ป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงาน จะใช้ชั่วโมงทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ
- d** ในส่วนการตั้งค่าข้อมูลการนัดหมาย เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่คุณต้องการจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ
- e** ในฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ หรือปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้หากคุณต้องการใช้การตั้งค่าที่ระดับบริษัท
- f** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

หากคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม (และบทบาทของคุณมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน) คุณสามารถดูปฏิทินรวมทั้งรวมปฏิทินของสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มเข้าเป็นมุมมองปฏิทินเดียวได้โดยอัตโนมัติ อย่างไรก็ตามคุณอาจต้องการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวมอื่นๆ ให้ตรงตามความต้องการเฉพาะของคุณ ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินรวม ให้เพิ่มมุมมองที่กำหนดเอง

เช่น คุณอาจกำลังทำงานในโปรเจกต์พิเศษระยะสั้น โดยมีผู้ใช้จำนวนหนึ่งที่มีหน้าที่ต่างๆ การตั้งค่ามุมมองที่กำหนดเองที่มีปฏิทินสำหรับเฉพาะผู้ใช้เหล่านั้นทำให้คุณสามารถดูกำหนดการสำหรับผู้ใช้เหล่านั้นในมุมมองเดียวได้ เมื่อคุณตั้งค่ามุมมองของปฏิทินแบบกำหนดเอง คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ต่อไปนี้ให้กับมุมมองได้:

- ผู้ใช้ที่เป็นสมาชิกกลุ่มของคุณ (ถ้าคุณเป็นสมาชิกของกลุ่ม)
- ผู้ใช้ที่ใช้ปฏิทินร่วมกับคุณอย่างชัดเจน

**หมายเหตุ:** มุมมองที่กำหนดเองไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนวันที่เริ่มต้นสัปดาห์หรือเวลาเริ่มต้นของวัน

### ในการเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง

- 1 ในเพจปฏิทิน คลิกที่ลิงค์ การตั้งค่าปฏิทิน
- 2 ในเพจการตั้งค่าปฏิทิน ให้คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม  
ในเพจจัดการมุมมอง ชื่อกลุ่มของคุณจะแสดงอยู่ในส่วนมุมมองมาตรฐาน
- 3 คลิก เพิ่ม
- 4 ในเพจจัดการมุมมอง ป้อนชื่อและคำอธิบายของมุมมอง

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเลือกกลุ่มที่จะใช้ปฏิทินร่วมกันทั้งกลุ่มได้ คุณจะต้องเพิ่มสมาชิกแต่ละคนของกลุ่มดังกล่าวเป็นผู้ใช้ของมุมมองที่กำหนดเองแทน

- 5 บันทึกเรคคอร์ด
- 6 ในเพจจัดการมุมมอง ให้คลิกชื่อของกลุ่มใหม่  
เพจจัดการรายละเอียดมุมมองจะปรากฏขึ้น
- 7 คลิกที่ เพิ่มสมาชิก และเลือกผู้ใช้
- 8 บันทึกเรคคอร์ด  
ในแท็บกลุ่มปฏิทิน มุมมองใหม่ของคุณจะแสดงอยู่ในรายการตาราง

## การดูรายการงานกลุ่ม

หากบริษัทของคุณใช้ตัวเลือกการระบุกลุ่ม คุณสามารถดูรายการโดยรวมของงานที่สมาชิกในกลุ่มของคุณเป็นเจ้าของได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลุ่ม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

### การดูรายการงานกลุ่ม

- 1 ในเพจปฏิทิน ให้คลิกแท็บ งานกลุ่ม
- 2 จากรายการตาราง บันทึก เลือกรายการของงานที่คุณต้องการดู  
รายการของงานประกอบด้วยงานใดๆ ที่จัดทำขึ้นโดยสมาชิกในกลุ่มของคุณ (ยกเว้นงานที่ผู้ใช้กำหนดเป็นงานส่วนตัว)

## การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณรวบรวมข้อมูลและประเมินกิจกรรม เช่น งาน การนัดหมาย และการติดต่อจากฝ่ายขาย สคริปต์การประเมินประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือการดำเนินการที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** Smart Call ยังไม่เปิดใช้การประเมินกิจกรรมในขณะนี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่เป็น โปรดดูที่เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน

### การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม

- 1 เลือกกิจกรรม  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรม โปรดดูที่ [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 153)
- 2 ในเพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนการประเมินกิจกรรม และคลิก เพิ่ม  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน การประเมินกิจกรรม ลงในโครงสร้างเพจของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงสร้างเพจรายละเอียด โปรดดู [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

3. โนวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลต์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้
4. ในเพจการประเมินกิจกรรม ให้เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก  
 เพจรายละเอียด (เพจรายละเอียดการติดต่อ การนัดหมาย หรืองาน) สำหรับกิจกรรมจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง  
 ฟิลต์บางฟิลต์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน

หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกการตั้งค่า แสดงกิจกรรมในปฏิทิน ในเพจโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand จะแสดงรายละเอียดของเรคคอร์ดกิจกรรมในปฏิทิน หากเลือกการตั้งค่านี้ Oracle CRM On Demand จะเก็บรักษาเรคคอร์ดการนัดหมายที่เชื่อมโยงสำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมให้โดยอัตโนมัติ เมื่อผู้ใช้จัดทำ อัปเดต หรือลบเรคคอร์ดกิจกรรมผ่าน UI, โปรแกรมช่วยนำเข้า หรือบริการทางเว็บ Oracle CRM On Demand จะจัดทำ อัปเดต หรือลบเรคคอร์ดการนัดหมายที่เชื่อมโยง ในทางกลับกัน Oracle CRM On Demand จะอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดกิจกรรมเริ่มแรกโดยอัตโนมัติเมื่อคุณอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดการนัดหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับเหตุการณ์ผ่านช่องทางเดียวกัน

ตัวอย่างเช่น สมมติว่ามีกิจกรรมชื่อ การประชุมแพทย์โรคหัวใจ ที่มีกำหนดการตั้งแต่ 7/20/2015 09:00 A.M. ถึง 7/20/2015 05:00 P.M. ที่โรงแรม Marriott Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดการนัดหมายดังนี้:

- ตั้งค่าหัวเรื่องเป็น การประชุมแพทย์โรคหัวใจ
- ตั้งค่าเวลาและวันที่ของการนัดหมายให้เริ่มต้นในเวลา 09:00 AM ในวันที่ 7/20/2015 และสิ้นสุดในเวลา 05:00 PM ในวันที่ 7/20/2015
- ตั้งค่าที่ตั้งเป็นโรงแรม Marriot
- ตั้งค่าประเภทกิจกรรมเป็น กิจกรรม

Oracle CRM On Demand แสดงการนัดหมายสำหรับกิจกรรมในปฏิทิน Oracle CRM On Demand นอกจากนี้ ปฏิทินของผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่มีการทำให้ข้อมูลตรงกันกับ Oracle CRM On Demand เช่น Oracle CRM On Demand Desktop จะแสดงการนัดหมายด้วย

ตารางต่อไปนี้จะแสดงการแมปฟิลด์ระหว่างเรคคอร์ดกิจกรรมและเรคคอร์ดการนัดหมายที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์เรคคอร์ดกิจกรรม	ฟิลด์เรคคอร์ดการนัดหมาย
ชื่อ	หัวเรื่อง
เวลาที่เริ่มต้น	เวลาที่เริ่มต้น
เวลาสิ้นสุด	เวลาสิ้นสุด
ที่ตั้ง	ที่ตั้ง
เจ้าของ	เจ้าของ
สมุดบันทึก	สมุดบันทึก

เมื่อผู้ใช้จัดทำกิจกรรม Oracle CRM On Demand จะจัดทำการนัดหมายที่เกี่ยวข้องและคัดลอกฟิลต์เหล่านี้จากกิจกรรมไปยังการนัดหมาย นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand จะคัดลอกเรคคอร์ดย่อยบางรายการสำหรับกิจกรรมเช่น ผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มในทีมกิจกรรมหรือสมุดบันทึกที่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรม ในทำนองเดียวกัน Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดย่อยเหล่านี้สำหรับกิจกรรมเมื่อกิจกรรมถูกจัดทำขึ้นในเรคคอร์ดการนัดหมาย ในรายการปฏิทินที่ Oracle CRM On Demand จัดทำขึ้นสำหรับกิจกรรม จะแสดงชื่อและสถานที่ของกิจกรรมเป็นหัวเรื่องและสถานที่ของการนัดหมาย โดยที่สถานที่ที่อยู่ในวงเล็บ การคลิกลิงค์หัวเรื่องจะนำคุณไปยังเพจรายละเอียดการนัดหมาย เช่นเดียวกับรายการปฏิทินที่ไม่มีกิจกรรม

**หมายเหตุ:** สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรมที่มีอยู่ก่อนแล้ว เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้อัปเดตกิจกรรมและบันทึก Oracle CRM On Demand จะจัดทำการนัดหมายโดยอัตโนมัติพร้อมด้วยสมุดบันทึกและเรคคอร์ดผู้ช่วยหลังจากนั้น กล่าวคือ Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงกิจกรรมเก่าในปฏิทินจนกว่าผู้ใช้จะอัปเดตและบันทึกกิจกรรมอีกครั้ง การเพิ่มหรือลบเรคคอร์ดย่อยของกิจกรรมไม่ถือเป็นการอัปเดตเรคคอร์ดกิจกรรม และจะไม่ทริกเกอร์การจัดทำการนัดหมาย นอกจากนี้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเลือกการตั้งค่าแสดงกิจกรรมในปฏิทินในโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand

**188** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

จะไม่จัดทำการนัดหมายกิจกรรมที่เชื่อมโยงซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมใหม่อีกต่อไป อย่างไรก็ตาม การนัดหมายของกิจกรรมใดๆ ที่มีอยู่ซึ่งจัดทำขึ้นหลังจากที่ผู้ดูแลระบบของคุณเลือกการตั้งค่านี้จะยังคงอยู่ใน **Oracle CRM On Demand** และ **Oracle CRM On Demand** จะยังคงทำข้อมูลการนัดหมายกิจกรรมเหล่านั้นให้ตรงกันกับการอัปเดตกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่สอดคล้องของข้อมูลระหว่างกิจกรรมและการนัดหมายกิจกรรม อย่างไรก็ตาม **Oracle CRM On Demand** ไม่แสดงการนัดหมายกิจกรรมในปฏิทินเนื่องจากผู้ดูแลระบบได้ยกเลิกการเลือกการตั้งค่านี้แล้ว

เมื่อผู้ใช้ลบการนัดหมายกิจกรรมที่แมปไว้หรือลบกิจกรรมเริ่มแรก **Oracle CRM On Demand** จะลบทั้งการนัดหมายกิจกรรมที่แมปไว้และกิจกรรม รวมถึงเรคคอร์ดย่อยที่ใช้ร่วมกัน เช่น เรคคอร์ดผู้ใช้ที่ใช้ร่วมกันหรือเรคคอร์ดสมุดบันทึกที่ใช้ร่วมกัน ผู้ใช้สามารถเรียกคืนเรคคอร์ดได้จากเพจรายการที่ลบภายใน 30 วันหลังจากที่ลบ การเรียกคืนหนึ่งในเรคคอร์ดนี้จะเรียกคืนเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ด้วย ตัวอย่างเช่น การเรียกคืนกิจกรรมจะเรียกคืนการนัดหมายที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมนั้นด้วย

ผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มในฐานะผู้ใช้งานในการนัดหมายที่ถูกทำข้อมูลให้ตรงกันจะถูกเพิ่มลงในกิจกรรมในฐานะสมาชิกทีมโดยมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดแบบอ่านอย่างเดียวในกิจกรรม และผู้ใช้ที่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรมที่ถูกทำข้อมูลให้ตรงกันจะมีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดแบบอ่านอย่างเดียวในการนัดหมาย **Oracle CRM On Demand** จะประเมินกลุ่มของสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดจากทีมและไปรไฟล์การเข้าใช้ที่พอลต์ที่แนบกับบทบาทของผู้ใช้เพื่อกำหนดการเข้าใช้เรคคอร์ดของผู้ใช้ สมาชิกกลุ่มผู้ใช้จะไม่ถูกเพิ่มลงในกิจกรรมในฐานะสมาชิกทีม ไม่ว่าผู้ใช้จะถูกเพิ่มในฐานะสมาชิกทีมของกิจกรรมจากช่องทางใด ผู้ใช้รายนั้นจะถูกเพิ่มลงในนัดหมายในฐานะผู้ใช้

ผู้ใช้ที่สามารถเข้าใช้การนัดหมายที่มีการทำข้อมูลให้ตรงกันผ่านสมุดบันทึกจะมีสิทธิ์เข้าใช้เดียวกันในกิจกรรมผ่านสมุดบันทึก และหากผู้ใช้สามารถเข้าใช้กิจกรรมที่มีการทำข้อมูลให้ตรงกันผ่านสมุดบันทึกได้ ผู้ใช้จะมีสิทธิ์เข้าใช้เดียวกันในการนัดหมายผ่านสมุดบันทึก การนัดหมายกิจกรรมจะไม่แสดงในปฏิทินของผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์เข้าใช้ผ่านสมุดบันทึก แต่ผู้ใช้จะได้รับสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดการนัดหมายกิจกรรมในรายการการนัดหมายได้ อย่างไรก็ตาม หากมีเวิร์กโฟลว์ในกิจกรรมที่มีการดำเนินการระบุสมุดบันทึก สมุดบันทึกที่ถูกระบุให้กับกิจกรรมจะถูกระบุให้กับการนัดหมายที่มีการทำข้อมูลให้ตรงกันด้วย เป็นเช่นนั้นในทางกลับกันด้วย นั่นคือ หากมีเวิร์กโฟลว์ในกิจกรรมที่มีการดำเนินการระบุสมุดบันทึก สมุดบันทึกที่ถูกระบุให้กับการนัดหมายจะถูกระบุให้กับกิจกรรมที่มีการทำข้อมูลให้ตรงกันด้วย

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 158)
- [การจัดการกิจกรรม](#) (ในหน้า 506)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 140)

## ฟิลต์กิจกรรม

ใช้เพจแก้ไขงานเพื่อเพิ่มงานหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับงานที่มีอยู่ ใช้เพจแก้ไขการนัดหมายเพื่อเพิ่มการนัดหมายหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับการนัดหมายที่มีอยู่ ใช้เพจแก้ไขการติดต่อเพื่ออัปเดตรายละเอียดการติดต่อตามแผนที่มีอยู่ เพจแก้ไขจะแสดงฟิลต์ทั้งหมดสำหรับงานหรือการนัดหมาย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขกิจกรรมบนเพจรายการกิจกรรม และบนเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน และการติดต่อได้อีกด้วย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบางฟิลต์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขงานและการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์ที่มีอยู่ในเพจแก้ไขการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเยี่ยม](#) ([การติดต่อจากฝ่ายขาย](#)) [ลูกค้า](#) (ในหน้า 169)

**หมายเหตุ:** หากกำหนดค่าประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมใหม่โดยผสมหรือใหม่สมุดบันทึก ฟิลต์แฟล็กได้รับมอบหมายจะต้องไม่อยู่ในการนัดหมาย งาน และโครงสร้างเพจรายละเอียดการติดต่อ ไม่เช่นนั้นจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้นเมื่อคุณพยายามบันทึกโครงสร้างเพจรายละเอียดการนัดหมาย งาน หรือการติดต่อ

ฟิลต์	คำอธิบาย
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
การเตือนการนัดหมาย	ระยะเวลาก่อนถึงเวลาเริ่มต้นของการนัดหมายที่จะมีการส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับการนัดหมาย

ฟิลต์	คำอธิบาย
	<p>การแจ้งเตือนจะได้รับส่งไปยังเจ้าของการนัดหมายและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในการนัดหมายนั้น หากการตั้งค่าฟิลต์ การแจ้งกิจกรรม ในเรคคอร์ดของผู้ใช้และที่ระดับบริษัทอนุญาตให้มีการส่งการแจ้งเตือนกิจกรรมไปยังผู้ใช้ได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ <a href="#">การตั้งค่ามุมมองปฏิทินฟอลต์ของคุณ</a> (ในหน้า 185) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเนื้อหาของการแจ้งเตือนที่ส่งไปให้ผู้ใช้ โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม</a> (ในหน้า 162) หากคุณปล่อยฟิลต์ การเตือนการนัดหมาย ให่ว่างไว้ จะไม่มีการส่งการแจ้งเตือนสำหรับการนัดหมาย</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากคุณเปลี่ยนแปลงระยะเวลาที่ระบุของการแจ้งเตือนสำหรับการนัดหมายที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะมีผลใช้กับการแจ้งเตือนสำหรับผู้ใช้งานทั้งหมดในการนัดหมายนั้นด้วย</p> <p>ฟิลต์ การเตือนการนัดหมาย ไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดการนัดหมายตามค่าดีฟอลต์ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลต์นี้ในโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้</p>
สถานะการอนุมัติ	<p>สถานะการอนุมัติของเรคคอร์ดเมื่อมีการจัดทำงาน ฟิลต์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลต์นี้ในโครงสร้างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ฟิลต์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โดยระบบสามารถป้อนเลขฟิลต์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์จัดทำงาน โปรดดูที่ <a href="#">การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน</a> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ <a href="#">Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</a></p>
ผลลัพธ์การติดต่อ	<p>ผลลัพธ์ของประเภทกิจกรรมการติดต่อในวันเกิด, การติดต่อแนะนำ หรือการติดต่อตรวจสอบ เช่น ติดต่อไม่ได้, การนัดหมาย, อยู่ในการติดต่อ หรือข้อมูลเก่า เมื่อคุณป้อนค่าในฟิลต์นี้จะเป็นฟิลต์แบบอ่านอย่างเดียว</p>
แคมเปญ	<p>แคมเปญที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้</p>
ความเห็น	<p>ฟิลต์นี้มีความเห็นเกี่ยวกับกิจกรรม โดยจำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร</p>
วันที่แล้วเสร็จ	<p>วันที่และเวลาที่กิจกรรมแล้วเสร็จ สำหรับงานต่างๆ ระบบจะป้อนเลขฟิลต์นี้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการตั้งค่าฟิลต์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ หรือมีการคลิกปุ่ม ทำเครื่องหมายว่าเสร็จสมบูรณ์</p> <p>สำหรับการนัดหมายต่างๆ หากเว้นว่างวันที่แล้วเสร็จไว้ ฟิลต์นี้จะตั้งค่าเป็นค่าเดียวกับฟิลต์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเมื่อมีการจัดทำและบันทึกการนัดหมายดังกล่าว หากฟิลต์วันที่แล้วเสร็จไม่ได้กำหนดค่าเป็นฟิลต์อ่านอย่างเดียว คุณจะสามารถป้อนวันที่ในฟิลต์นี้โดยมีค่าต่างจากวันที่สิ้นสุดสำหรับการนัดหมายดังกล่าว อย่างไรก็ตาม หากคุณทำการเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลต์เวลาสิ้นสุดในภายหลัง ค่าในฟิลต์วันที่แล้วเสร็จจะเปลี่ยนไปตามค่าใหม่ในฟิลต์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงวันที่ในฟิลต์วันที่แล้วเสร็จจะไม่ส่งผลกระทบต่อของทำเครื่องหมาย เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายที่เลือก หรือไม่ทำให้การตั้งค่าในฟิลต์สถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ แม้ว่าวันที่ใหม่จะผ่านไปแล้ว</p> <p>ไม่สามารถเว้นว่างฟิลต์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมาย เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ใช้ฟิลต์นี้เพื่อกำหนดว่าการนัดหมายใดควรรวมอยู่ในรายการกิจกรรมที่เปิดและการนัดหมายที่เปิด ซึ่งปรากฏในหลายพื้นที่ใน Oracle CRM On Demand หากคุณล้างค่าฟิลต์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมาย Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลต์ดังกล่าวใหม่ให้เป็นค่าเดียวกับฟิลต์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ</p>
เสร็จสมบูรณ์	<p>สำหรับงานต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลต์ สถานะ ในงานตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ สำหรับการนัดหมายต่างๆ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้รับการเลือกโดยอัตโนมัติเมื่อฟิลต์ สถานะ ในการนัดหมายตั้งค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์</p>
ผู้ติดต่อหลัก	<p>ผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้ สำหรับบริษัทที่ใช้คุณสมบัติ กลุ่ม ผู้ติดต่อนี้คือผู้ติดต่อหลักกับมุมมองปฏิทิน</p>
มอบหมายโดย	<p>ผู้ใช้ที่มอบหมายกิจกรรมให้เจ้าของรายอื่น หากคุณเว้นว่างฟิลต์ มอบหมายโดย เมื่อคุณระบุกิจกรรมให้เจ้าของอื่น ชื่อของคุณจะปรากฏในฟิลต์ มอบหมายโดย โดยอัตโนมัติหลังจากที่มีการระบุกิจกรรมใหม่ อย่างไรก็ตาม หากมีการป้อนเลขฟิลต์ มอบหมายโดย ด้วยชื่อของผู้ใช้แล้ว ระบบจะไม่อัปเดตฟิลต์โดยอัตโนมัติเมื่อคุณระบุกิจกรรมใหม่ หากจำเป็น คุณสามารถอัปเดตฟิลต์ด้วยตนเองเพื่อให้เห็นชื่อของคุณหรือชื่อของผู้ใช้อื่น ตามค่าดีฟอลต์ จะไม่มีการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงในฟิลต์</p>

ฟิลล์	คำอธิบาย
	มอบหมายโดย
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมนี้ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
วันที่ครบกำหนด	วันที่ที่งานนี้ครบกำหนด (ใช้กับงานเท่านั้น)
เวลาสิ้นสุด	วันที่และเวลาที่การนัดหมายสิ้นสุด (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าตีพอลต์คือวันที่ปัจจุบันและเวลา 1:00 p.m. Oracle CRM On Demand จะอัปเดตฟิลล์นี้โดยอัตโนมัติโดยใช้เวลาเริ่มต้นและระยะเวลาของการนัดหมาย หากคุณวันว่างฟิลล์วันที่แล้วเสร็จในการนัดหมายไว้ วันที่แล้วเสร็จจะป้อนเลขด้วยค่าจากฟิลล์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติ หากคุณเปลี่ยนค่าในฟิลล์เวลาสิ้นสุด ค่าในฟิลล์วันที่แล้วเสร็จก็จะเปลี่ยนตามค่าใหม่ในฟิลล์เวลาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติเช่นกัน
ลีด	ลีดที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
ที่ตั้ง	สถานที่ที่จัดการนัดหมาย (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในแพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
ลำดับความสำคัญ	ระดับของลำดับความสำคัญ เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ระดับของลำดับความสำคัญนี้ใช้กับงานเท่านั้น ค่าตีพอลต์คือ 3-ต่ำ หากฟิลล์ลำดับความสำคัญไม่ใช่ฟิลล์ที่จำเป็นสำหรับงานในบริษัทของคุณ คุณสามารถจัดทำงานที่มีค่าน้ำในฟิลล์ลำดับความสำคัญได้ อย่างไรก็ตาม หากมีการตั้งค่าฟิลล์ลำดับความสำคัญเป็นค่าที่ไม่เป็นน้ำ เมื่อจัดทำหรืออัปเดตงาน คุณจะไม่สามารถเปลี่ยนให้ฟิลล์ลำดับความสำคัญของงานนั้นๆ เป็นค่าน้ำได้ในภายหลัง แม้ว่าฟิลล์ลำดับความสำคัญจะไม่ใช่ฟิลล์ที่จำเป็นก็ตาม  <b>หมายเหตุ:</b> หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลล์ลำดับความสำคัญจากค่าตีพอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าตีพอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลล์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่คุณและผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉันท แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉันท Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลล์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าตีพอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลล์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ <a href="#">การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก</a>
ส่วนตัว	หากเลือกช่องทำเครื่องหมาย ส่วนตัว ไว้ ผู้ใช้อื่นจะไม่เห็นเรคคอร์ดกิจกรรมตามค่าตีพอลต์ แม้ว่ากิจกรรมนั้นจะเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ผู้อื่นมองเห็นก็ตาม อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจมองเห็นเรคคอร์ดกิจกรรมนั้นได้ ผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทผู้ใช้ของตนจะมีสิทธิ์มองเห็นกิจกรรมทั้งหมดที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ไม่ว่าเจ้าของกิจกรรมจะเป็นผู้ใด ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ดูกิจกรรมส่วนตัวไม่สามารถอัปเดตหรือลบกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว และเป็นของผู้ใช้อื่น ส่วนผู้ใช้ที่ใช้งานสิทธิ์ลบกิจกรรมและการตั้งค่า สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมด สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมในบทบาทของตนจะสามารถลบกิจกรรมที่ไม่ใช่ของตนหรือกิจกรรมที่ทำเครื่องหมายเป็น ส่วนตัว ได้ โดยทั่วไปแล้ว สิทธิ์ลบกิจกรรมและดูกิจกรรมส่วนตัวจะระบุให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เป็นการป่งชี้เหตุผลที่รายการหนึ่งถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ ฟิลล์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าตีพอลต์

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงสร้างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า</p> <p>โดยระบบสามารถป้อนฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์ทำงาน โปรดดูที่ <a href="#">การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า</a> โปรดดูที่ <a href="#">Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</a></p>
คำขอบริการ	คำขอบริการที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้
เวลาที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่การนัดหมายเริ่มต้น (ใช้กับการนัดหมายเท่านั้น) ค่าที่พอลด์คือวันที่ปัจจุบัน เวลา 12:00 p.m
สถานะ	<p>สถานะของงานหรือการนัดหมาย ตัวอย่างเช่น สมบูรณ์ เลื่อนไป อยู่ระหว่างดำเนินการ กำลังรอบุคคลอื่น หรือยังไม่เริ่มต้น</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขรายการสำหรับเลือกสถานะและเพิ่มค่าใหม่หรืออัปเดตค่าที่มีอยู่ได้ หากพบทบทวนของพวกเขา รวมถึงถึงสิทธิ์ <a href="#">ปรับแต่งแอปพลิเคชัน - แก้ไขรายการสำหรับเลือก 'สถานะ' ของกิจกรรม และ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน</a> สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งรายการสำหรับเลือก โปรดดูที่ <a href="#">การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก</a></p> <p><b>คำเตือน:</b> การเพิ่มหรือแก้ไขค่าที่มีให้ใช้งานตามค่าที่พอลด์ในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์สถานะสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมอาจส่งผลกระทบต่อ การประมวลผลกิจกรรม <b>Oracle CRM On Demand</b> จะค้นหาค่าฟิลด์สมบูรณ์ กำลังส่ง ส่งแล้ว หรือวางแผนโดยเฉพาะเมื่อทำการประมวลผลกิจกรรม หากบริษัทของคุณไม่ใช้งานค่าสถานะเหล่านี้และแทนที่ด้วยค่าที่กำหนดเอง การประมวลผลกิจกรรมในแอปพลิเคชัน <b>Oracle CRM On Demand</b> จะไม่ทำงานตามที่ได้อธิบายไว้ ด้วยเหตุนี้ จึงไม่แนะนำให้เปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือกฟิลด์สถานะสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม</p>
หัวเรื่อง	ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้
ประเภทย่อย	<p>ประเภทของกิจกรรมการอนุมัติ ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏขึ้นโดยค่าที่พอลด์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงสร้างเพจกิจกรรม และสามารถใช้ฟิลด์นี้เพื่อช่วยในการติดตามการอนุมัติเรคคอร์ดสำหรับการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า</p> <p>โดยระบบสามารถป้อนฟิลด์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเวิร์กโฟลว์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์ทำงาน โปรดดูที่ <a href="#">การจัดทำการดำเนินการเวิร์กโฟลว์: จัดทำงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า</a> โปรดดูที่ <a href="#">Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</a></p>
การเตือนงาน	<p>วันที่และเวลาที่จะมีการส่งการแจ้งเตือนเกี่ยวกับงาน การแจ้งเตือนจะได้รับการส่งไปยังเจ้าของงานและไปยังผู้ใช้แต่ละคนในรายการผู้ใช้ในงานนั้น หากฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม ในเรคคอร์ดของผู้ใช้และที่ระดับบริษัทอนุญาตให้มีการส่งการแจ้งเตือนกิจกรรมไปยังผู้ใช้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ การแจ้งกิจกรรม โปรดดูที่ <a href="#">การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ</a> (ในหน้า 185) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแจ้งเตือนที่ส่งไปให้ผู้ใช้ โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม</a> (ในหน้า 162) หากคุณปล่อยฟิลด์ การเตือนงาน ให่ว่างไว้ จะไม่มีการส่งการแจ้งเตือนสำหรับงาน</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากคุณเปลี่ยนแปลงวันที่หรือเวลาของการแจ้งเตือนสำหรับงานที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะผลใช้กับการแจ้งเตือนสำหรับผู้ใช้งานทั้งหมดในเวลานั้นด้วย</p> <p>ฟิลด์ การเตือนงาน ไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดงานตามค่าที่พอลด์ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์นี้ในโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทของคุณได้</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากคุณเปลี่ยนแปลงวันที่ครบกำหนดของงาน ฟิลด์ การเตือนงาน จะไม่ได้รับการอัปเดตโดยอัตโนมัติ หากต้องการเปลี่ยนแปลงวันที่และเวลาของการเตือนงาน คุณต้องอัปเดตฟิลด์นี้ด้วยตนเอง</p>
ประเภท	สำหรับทั้งงานและการนัดหมาย ฟิลด์นี้อ้างอิงถึงชนิด เช่น การอนุมัติ การติดต่อในวันเกิด การติดต่อ การติดต่อทางจดหมาย การสาธิต อีเมล กิจกรรม แฟกซ์ มือถืองาน การประชุม ส่วนบุคคล การนำเสนอ อื่นๆ การติดต่อแนะนำ การติดต่อตรวจสอบ หรือสิ่งที่ต้องทำ
กิจกรรม	<p>ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบอ่านอย่างเดียวนี้อ้างอิงถึงประเภทของกิจกรรม ได้แก่ งาน การนัดหมาย งานอัตโนมัติ กิจกรรม COD หรือ Smart Call</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏในโครงสร้างเพจดีฟอลต์ของกิจกรรม เช่น โครงสร้างเพจงาน หรือโครงสร้างเพจการนัดหมาย และอื่นๆ</p>







# 3

## การตลาด

---

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการตลาด:

- แคมเปญ ใช้เพจเหล่านี้จัดการแคมเปญทางการตลาด และสร้างลีดที่มีคุณสมบัติและโอกาสทางการขาย
- ลีด ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามลีดเพื่อหาโอกาสทางการขายใหม่ๆ และดำเนินกระบวนการเปลี่ยนแปลงลีดโดยอัตโนมัติ

### การจัดการการตลาด

ในการจัดการการตลาด ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- 1 กระบวนการจัดการแคมเปญ (ในหน้า 195)
- 2 กระบวนการจัดการลีด (ในหน้า 196)

### กระบวนการจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 201)
- 2 ระบุผู้รับแคมเปญ โปรดดูที่ [การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ](#) (ในหน้า 199)
- 3 ดำเนินการแคมเปญ
- 4 ติดตามการตอบกลับแคมเปญ โปรดดูที่ [การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ](#) (ในหน้า 200)
- 5 วัดประสิทธิภาพของแคมเปญ โปรดดูที่ [การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ](#) (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ" ในหน้า 201)
- 6 เชื่อมโยงลีดกับแคมเปญ หากแคมเปญสร้างลีด คุณต้องเชื่อมโยงลีดใหม่กับแคมเปญต้นทางของลีดนั้น โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ลีด](#) (ในหน้า 218)

## กระบวนการจัดการลีด

ในการจัดการลีด ให้ทำงานต่อไปนี้:

1. **ตั้งค่ากฎการระบุลีด** โปรดดูที่ **เกี่ยวกับกฎการระบุ** และ **การตั้งค่ากฎการระบุ**
2. **ตั้งค่ากฎการแปลงลีด** โปรดดูที่ **ลีด** (ในหน้า 203) และ **การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงลีด**
3. **ตั้งค่าโครงสร้างการแปลงลีด** โปรดดูที่ **การจัดทำโครงสร้างการแปลงลีด**
4. **จัดทำสคริปต์คุณสมบัติลีด** โปรดดูที่ **การใช้สคริปต์คุณสมบัติลีด** (ในหน้า 211)
5. **ตรวจสอบคุณสมบัติลีด** โปรดดูที่ **การตรวจสอบลีด** (ในหน้า 211)
6. **แปลงลีดหรือปฏิเสธลีด**

คุณสามารถแปลงลีดเป็นเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขายได้ โปรดดูที่ **การแปลงลีดเป็นบริษัท** ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 212) หากคุณตัดสินใจว่าลีดไม่มีค่า คุณก็สามารถลบลีดนั้นออกได้จากกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ **การปฏิเสธลีด** (ในหน้า 217)

## แคมเปญ

ใช้แคมเปญเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแคมเปญ **แคมเปญ** คือยานพาหนะหรือโครงการซึ่งคุณใช้สื่อข้อความทางการตลาดไปยังบุคคลคนหนึ่งหรือกลุ่มบุคคล รวมทั้งลูกค้าที่มีอยู่แล้วและลูกค้าเป้าหมาย โดยทั่วไปแล้ว แคมเปญจะนำเสนอข้อเสนอเพื่อส่งเสริมทางการตลาดในช่องทางสื่อสารต่างๆ เพื่อลูกค้าปัจจุบันไว้หรือเพื่อให้ได้ลูกค้ารายใหม่ เป้าหมายของแคมเปญคือการสร้างความสนใจต่อสินค้าและบริการของบริษัทให้เพิ่มมากขึ้น

การใช้แคมเปญช่วยให้คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เก็บข้อมูลแคมเปญ เช่น ต้นทุนที่จัดทำงบประมาณเทียบกับต้นทุนตามจริง ลีดเป้าหมาย และเอกสารการตลาด (เช่น โบรชัวร์ และงานออกแบบศิลป์) ไว้ในที่เดียวกัน
- ใช้มุมมองของแคมเปญร่วมกันกับการตลาดของคุณ และใช้ข้อมูลแคมเปญที่ตรงกันร่วมกันกับทีมฝ่ายขายจากที่ตั้งเดียวกันแบบเรียลไทม์
- ดูผลลัพธ์ของแคมเปญของคุณโดยการดูลีดและโอกาสทางการขายที่สร้างขึ้นสำหรับแต่ละแคมเปญ
- ใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าเพื่อวัดผลและระบุผลตอบแทนการลงทุนของกิจกรรมแคมเปญของคุณแบบเรียลไทม์
- ทำการเปรียบเทียบเชิงประวัติระหว่างแคมเปญปัจจุบันและแคมเปญในอดีตเพื่อระบุแนวโน้ม

ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาดสามารถอิมพอร์ตลีดและเชื่อมโยงลีดเหล่านี้กับแคมเปญที่มีอยู่ ข้อมูลลีดต้องมีการจัดรูปแบบเป็นไฟล์ที่มีคำค้นด้วยคอมมา (.CSV) ก่อน

## แคมเปญ ลีด โอกาสทางการขาย และผู้ติดต่อ

ระหว่างดำเนินการแคมเปญ คุณสามารถสร้างลีดหลายลีดที่มีการเชื่อมโยงกับแคมเปญ หากคุณแปลงลีดเหล่านั้นเป็นโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อใหม่ หรือบริษัท การเชื่อมโยงกับแคมเปญจะได้รับการยกมาจากลีดเริ่มต้นไปยังโอกาสทางการขาย ผู้ติดต่อ และบริษัทที่แปลงลีด ตัวอย่างเช่น แคมเปญ A สร้าง 100 ลีด L1 ถึง L100 คุณเชื่อมโยงแต่ละลีดเหล่านี้กับแคมเปญ A ลีด L1 ถึง L90 ไม่แสดงให้เห็นว่ามีโอกาสสร้างรายได้ ส่วนลีด L91 ถึง L100 แสดงความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดรายได้ ดังนั้นคุณจึงแปลงลีดเหล่านี้เป็นโอกาสทางการขาย O1 ถึง O10 แต่ละโอกาสทางการขายเหล่านี้จะเชื่อมโยงกับแคมเปญ A1 โดยอัตโนมัติเช่นเดียวกับลีดเริ่มต้น หลายเดือนต่อมา คุณต้องการตรวจสอบความมีประสิทธิภาพของแคมเปญ A คุณดูเรคคอร์ดของแคมเปญ A และเห็นว่า มี 100 ลีด และ 10 โอกาสทางการขายเชื่อมโยงอยู่ คุณสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์เหล่านี้กับแคมเปญในอดีตหรือกับความคาดหวังของคุณสำหรับแคมเปญนี้ และดำเนินการปรับแก้ตามความเหมาะสม

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับลีด ฟิลด์เหล่านี้จะไม่ถูกยกไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเมื่อลีดถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ แต่จะมีข้อยกเว้นหากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าการแมปเพิ่มเติมไว้ผ่านคุณสมบัติการแมปการแปลงลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปฟิลด์ลีด โปรดดูที่ **การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงลีด**

## การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ

โฮมเพจแคมเปญ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแคมเปญ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจแคมเปญ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำแคมเปญได้โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉันทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 201)

### การทำงานกับรายการแคมเปญ

รายการแคมเปญแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแคมเปญ

รายการแคมเปญ	ฟิลเตอร์
แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น <b>ใช้งาน</b>
แคมเปญที่สมบูรณ์ทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น <b>เสร็จสมบูรณ์</b>
แคมเปญที่วางแผนทั้งหมด	แคมเปญที่มีฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็น <b>ที่วางแผน</b>
แคมเปญที่จัดทำล่าสุด	แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ โดยแคมเปญที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ
แคมเปญที่แก้ไขล่าสุด	แคมเปญทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ
แคมเปญทั้งหมด	ไม่มี รายการแสดงแคมเปญทั้งหมดสำหรับบริษัทของคุณ เรียงลำดับตามชื่อแคมเปญ จากน้อยไปหามาก
แคมเปญที่แก้ไขล่าสุดของฉันทันที	แคมเปญทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่แก้ไข โดยแคมเปญที่แก้ไขล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูแคมเปญที่ดูล่าสุด

ส่วนแคมเปญที่ดูล่าสุดของฉันทันที จะแสดงแคมเปญที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานของแคมเปญ

ส่วนงานของแคมเปญแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกลิงก์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบแคมเปญที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกที่ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

## การดูแคมเปญที่ใช้งาน

ส่วนแคมเปญที่ใช้งานจะแสดงรายการแคมเปญที่กำลังรันในขณะนี้

- ในการดูแคมเปญที่ใช้งาน ให้คลิกฟิลด์ชื่อแคมเปญ
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## ส่วนรายงาน

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้ ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน

### การใช้รายงานเพื่อวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ

ส่วนรายงานหนึ่งส่วนหรือมากกว่าอาจปรากฏในโฮมเพจแคมเปญของคุณ (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจได้) ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน จะแสดงส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน ซึ่งแสดงการวิเคราะห์ของแคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งาน โปรดดูที่ การวัดประสิทธิภาพของแคมเปญ (โปรดดูที่ "การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ" ในหน้า 201)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแคมเปญ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจแคมเปญ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแคมเปญของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแคมเปญ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแคมเปญ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการแคมเปญ

ในการจัดการแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ (ในหน้า 199)
- การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ (ในหน้า 200)
- การปิดแคมเปญ (ในหน้า 200)
- การจัดการประสิทธิผลแคมเปญ (ในหน้า 201)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์แคมเปญ (ในหน้า 201)
- การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ (ในหน้า 197)
- รายงาน (ในหน้า 777)
- การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

## การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

คุณสามารถเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการให้เป็นเป้าหมายของแคมเปญ

**หมายเหตุ:** ถ้าบริษัทของคุณใช้วิธีการแบ่งส่วนซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถดาวน์โหลดได้และทำงานระหว่าง Oracle CRM On Demand และ Excel แล้ว คุณสามารถสร้างส่วนของเป้าหมายซึ่งจะกรองเรคคอร์ดตามเกณฑ์จากประเภทเรคคอร์ดจำนวนหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีดาวน์โหลดและใช้วิธีการแบ่งส่วน โปรดดูที่ [การใช้วิธีการแบ่งส่วน \(ในหน้า 771\)](#)

### ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ

#### 1 เลือกแคมเปญ

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ

#### 2 ในเพจรายละเอียดแคมเปญ ให้เลื่อนไปที่ส่วนผู้รับ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้รับในเพจรายละเอียดแคมเปญของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้รับเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในการกำหนดเป้าหมายผู้ติดตามที่ละคน ให้คลิก เพิ่ม
- หากต้องการลบผู้ติดตาม ให้คลิกลิงค์ ลบ ในแถวเรคคอร์ด การดำเนินการนี้จะยกเลิกความสัมพันธ์ของเรคคอร์ดโดยไม่มีลบบเรคคอร์ดใดๆ

### 3 บันทึกเรคคอร์ด

เมื่อต้องการอิมพอร์ตผู้ติดตามจากไฟล์ โปรดดูที่ การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

## การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ

เมื่อคุณต้องการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ เช่น ข้อเท็จจริงว่าผู้รับมาเข้าร่วมกิจกรรม คุณสามารถติดตามข้อเท็จจริงนี้ได้ในส่วนผู้รับแคมเปญ

### ในการบันทึกการตอบกลับของแคมเปญ

#### 1 เลือกแคมเปญ

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกแคมเปญ

**หมายเหตุ:** ถ้าส่วนผู้รับไม่ปรากฏในเพจ รายละเอียดแคมเปญ ให้คลิกที่ โครงร่างเพจ เพื่อเพิ่มส่วนเข้าไป

#### 2 ในเพจรายละเอียดแคมเปญ เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้รับ แล้วคลิก แก้ไข สำหรับผู้ติดตามที่คุณต้องการบันทึกการตอบกลับ

#### 3 ในเพจการแก้ไขการตอบกลับแคมเปญ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะการส่ง	ค่ามาตรฐานคือ รอดำเนินการ, ส่งแล้ว, การเบ้าแบบ Soft, การเบ้าแบบ Hard, ไม่รู้จัก, ใต้รับ, และ เปิด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเปลี่ยนชื่อตัวเลือกนี้ในรายการตอบคาวานี้ได้
สถานะการตอบกลับ	ค่ามาตรฐานคือ คลิกไปที่, RSVP - จะเข้าร่วม, RSVP - จะไม่เข้าร่วม, เข้าร่วม, แปลงค่าเป็นลีด, ขอข้อมูลเพิ่มเติม, รายการที่เปิดเผย, รายการที่ปิด, เปิดเผยทั้งหมด, ปกปิดทั้งหมด, และ เปิดข้อความแล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งตัวเลือกในรายการตอบคาวานี้ได้

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การปิดแคมเปญ

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะของแคมเปญให้แสดงว่าแคมเปญสมบูรณ์แล้วได้

### ในการปิดแคมเปญ

#### 1 ในเพจรายการแคมเปญ ให้คลิกในฟิลด์สถานะ

#### 2 เลือกสถานะ สมบูรณ์ จากรายการตอบคาวานี้

**200** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลต์สถานะ เพื่อบันทึกเรคคอร์ด

## การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ

ส่วนสถานะแคมเปญที่ใช้งานของโฮมเพจแคมเปญแสดงการวิเคราะห์แคมเปญที่ใช้งานทั้งหมด คุณสามารถใช้ข้อมูลนี้เพื่อหาประสิทธิภาพของแคมเปญของคุณ

ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแคมเปญของคุณ

■ ในส่วนนี้ของโฮมเพจแคมเปญ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- วางตัวชี้บนฝั่งเพื่อดูข้อมูลที่จะจาง
- คลิกที่เซกเมนต์เพื่อตรวจสอบรายงานโดยละเอียด
- เปลี่ยนชนิดในรายการเพื่อดูข้อมูลเดียวกันจากหลายมุมมอง

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดูการวิเคราะห์แคมเปญแยกตาม ROI (ผลตอบแทนจากการลงทุน) อัตราการแปลงค่าผลิตภัณฑ์ หรือต้นทุนสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

## ฟิลต์แคมเปญ

ใช้เพจการแก้ไขแคมเปญ เพื่อเพิ่มแคมเปญหรืออัปเดตรายละเอียดแคมเปญที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขแคมเปญ จะแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของแคมเปญ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขแคมเปญในเพจรายการแคมเปญ และเพจรายละเอียดแคมเปญ ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลแคมเปญหลัก</b>	
รหัสที่มา	รหัส ID แคมเปญ ตรวจสอบรหัสที่คุณป้อนว่าไม่ซ้ำกัน ฟิลต์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 30 ตัว
ชื่อแคมเปญ	ชื่อที่มีความหมายของแคมเปญ ฟิลต์นี้มีจำนวนตัวอักษรสูงสุด 100 ตัว
ประเภทแคมเปญ	ประเภทแคมเปญ เช่น การโฆษณา, จัดหมาย, อีเมล, กิจกรรม - อื่นๆ, กิจกรรม - สัมมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เซา, อื่นๆ, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก หรือเว็บไซต์
วัตถุประสงค์	คำอธิบายวัตถุประสงค์ของแคมเปญ เช่น "เพื่อเพิ่มยอดขาย 10%"
ผู้เข้าร่วม	ผู้เข้าร่วมแคมเปญเป้าหมาย
ข้อเสนอ	คำอธิบายผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอในแคมเปญ

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะ	<p>สถานะของแคมเปญ เช่น:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ใช้งาน</b> วันที่เริ่มต้นเป็นวันที่ผ่านมาแล้ว และวันที่สิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต</li> <li>■ <b>สมบูรณ์</b> วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ผ่านมาแล้ว</li> <li>■ <b>ที่วางแผน</b> วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดเป็นวันที่ในอนาคต</li> <li>■ <b>ตามกำหนดการ</b> คุณสามารถตั้งค่าสถานะนี้เพื่อแสดงว่าแคมเปญพร้อมใช้งานและถูกตั้งค่าให้ดำเนินการในวันและเวลาที่กำหนด</li> <li>■ <b>ติดต่อฝ่ายบริการ</b> คุณสามารถใช้สถานะนี้เพื่อระบุปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้นกับแคมเปญที่จะต้องการติดต่อ <b>Oracle Support</b> แคมเปญทางอีเมลที่ตั้งค่าโดยใช้ <b>Oracle Email Marketing On Demand (EMOD)</b> ก่อนที่จะมีการยกเลิกนั้น เคยได้รับการอัปเดตเป็นสถานะนี้เพื่อระบุว่าปัญหาเกิดขึ้นกับแคมเปญ</li> </ul> <p>คุณต้องตั้งค่าสถานะนี้ ระบบจะไม่อัปเดตสถานะนี้ให้โดยอัตโนมัติเมื่อมีการเริ่มแคมเปญแล้ว</p>
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่แคมเปญเริ่มต้น กำหนดค่าตีพอลดีให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่วางกำหนดการว่าแคมเปญจะเสร็จสมบูรณ์ กำหนดค่าตีพอลดีให้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
สกุลเงินแคมเปญ	บ่อนรหัส (เช่น USD) สำหรับสกุลเงินที่ใช้สำหรับฟิลด์รายได้ทั้งหมด
<b>ข้อมูลแผนแคมเปญ</b>	
เป้าหมายรายได้	รายได้ที่คาดหวังที่จะได้จากแคมเปญ
ลีดเป้าหมาย (จำนวน)	จำนวนลูกค้าเป้าหมายสำหรับแคมเปญ
ต้นทุนที่จัดหางบประมาณ	จำนวนเงินที่บริษัทของคุณกำหนดงบประมาณสำหรับแคมเปญนี้
ต้นทุนจริง	จำนวนเงินที่บริษัทของคุณใช้สำหรับแคมเปญนี้
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดแคมเปญ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (หน้า 44)</a></p>
คำอธิบาย	คำอธิบายของแคมเปญ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว

## ลีด

ใช้เพจลีดในการจัดทำ อีเมล และประเมินลีด ลีด คือผู้ที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการของคุณ

คุณสามารถป้อนลีดด้วยตนเอง หรือคุณอาจได้รับการระบุลีดเหล่านั้น คุณสามารถติดตามลีดที่ระบุเพื่อพิจารณาว่า จะสามารถสร้างรายได้ให้กับบริษัทได้หรือไม่ การจัดทำเรคคอร์ดลีดเป็นวิธีการที่รวดเร็วในการรวบรวมข้อมูลลูกค้าใหม่ ในเรคคอร์ดหนึ่งคุณสามารถป้อนรายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท บุคคล และความสนใจทางธุรกิจแทนการจัดทำเรคคอร์ดสำเนาของบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขายได้

ลีดจะไปตามกระบวนการจัดการลีดตามลำดับขั้นตอนต่อไปนี้ คือ การประเมิน การตรวจสอบ และการแปลงเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง คุณอาจลีดออกได้ด้วยการเก็บข้อมูลลีดดังกล่าวแทนการตรวจสอบลีด คุณอาจปฏิเสธลีดนั้นแทนการแปลงลีดที่ผ่านคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง หัวข้อที่เหลือนี้อธิบายถึงรายละเอียดเพิ่มเติมของขั้นตอน

### การประเมินลีด

ระหว่างการประเมิน บุคคลที่ประเมินลีดจะทำกิจกรรมต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่:

- ติดต่อ ส่งอีเมล หรือเยี่ยมผู้ติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล
- อัปเดตข้อมูลเฉพาะเกี่ยวกับลีดด้วยข้อมูลที่มีความถูกต้องมากขึ้นและพึงได้รับ
- จัดทำ ติดตาม และทำกิจกรรมเกี่ยวกับลีดให้แล้วเสร็จ
- ล็อกบันทึกเกี่ยวกับการติดต่อ
- (ไม่จำเป็นแต่แนะนำ) เชื่อมโยงลีดกับบริษัทและผู้ติดต่อ ซึ่งช่วยให้:
  - ผู้ใช้ที่ระบุให้กับบริษัทหรือผู้ติดต่อ (ซึ่งอาจเป็นบุคคลเดียวกับผู้ใช้ที่ระบุให้กับลีดด้วยหรือไม่ก็ได้) สามารถดูลีดระหว่างกระบวนการประเมินได้ เนื่องจากจะปรากฏในเพจบริษัทและผู้ติดต่อ
  - เจ้าของลีดสามารถเข้าใช้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้โดยการคลิกที่ลิงค์
  - เจ้าของลีดสามารถป้อนรายละเอียดได้มากกว่าที่เก็บด้วยลีดตามปกติ เช่น ผู้ติดต่อเพิ่มเติมที่บริษัท ที่อยู่รับสินค้า และอื่นๆ
  - หากแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว การเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่จะสามารถเร่งกระบวนการนั้นได้

### การตรวจสอบลีด

กระบวนการตรวจสอบช่วยให้ผู้ประเมินสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการกำหนดลีดที่จะติดตามต่อไป เมื่อผู้ประเมินกำหนดว่าลีดมีโอกาสที่จะสร้างรายได้ให้ ผู้ประเมินจะทำการตรวจสอบลีด แล้วระบบจะตรวจสอบให้แน่ใจว่าลีดที่สำคัญมีข้อมูลอยู่ หากตรงตามเกณฑ์ ลีดจะถูกทำเครื่องหมายเป็นผ่านคุณสมบัติ และจะปรากฏเป็นลีดใหม่ที่ผ่านคุณสมบัติซึ่งพนักงานขายจะมองเห็นได้

การตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องช่วยให้บริษัทสามารถมุ่งเน้นไปที่ข้อตกลงทางธุรกิจที่มีโอกาสสูงได้มากยิ่งขึ้น ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าสคริปต์ คุณสมบัติลีด เพื่อช่วยผู้ประเมินในการตรวจสอบลีดอย่างถูกต้องตรงกัน (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าสคริปต์การประเมิน โปรดดูที่การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน)

### การเก็บข้อมูลลีด

อีกอย่างหนึ่ง คือ หากลีดถูกพิจารณาว่าไม่มีมูลค่าต่อบริษัทแล้ว ผู้ประเมินสามารถเก็บข้อมูลลีดนั้นออกจากระบบได้ โดยระบบจะลบลีดออกจากกระบวนการจัดการลีด

**คำแนะนำ:** ในการเรียงลำดับลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ ให้จัดทำรายการใหม่ที่มีชื่อ ลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

## การแปลงค่าสืตเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง

ลิตสามารถแปลงเป็นผู้ติดต่อได้ และแปลงเป็นบริษัท โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนข้อตกลงได้หากต้องการโดยใช้เพจแปลงค่าสืต

เพจแปลงค่าสืตมีตัวเลือกการแปลงค่าสืตตามที่ระบุในโครงการแปลงค่าสืตที่สามารถใช้ได้กับบทบาทผู้ใช้ หากลิตมีมูลค่าที่เป็นไปได้มากเพียงพอ

ผู้ประเมินสามารถแปลงลิตเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงได้ ตราบเท่าที่โครงการแปลงค่าสืตเปิดใช้งานตัวเลือกการแปลงค่าสืตทั้งหมดอยู่

โดยระบบจะพร้อมผู้ประเมินถึงบริษัทที่จะเชื่อมโยงกับลิต ผู้ติดต่อของบริษัทดังกล่าวที่จะเชื่อมโยงกับลิต และโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงที่จะเชื่อมโยงกับลิตนั้น

จากนั้น Oracle CRM On Demand จะจัดทำโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงใหม่ และลบลิตออกจากการประเมินที่ใช้งาน (อย่างไรก็ตาม คุณจะสามารถดูลิตได้อยู่หากต้องการ)

หากผู้ดูแลระบบของคุณเพิ่มตัวเลือกที่เกี่ยวข้องไปที่โครงการแปลงค่าสืต จะทำให้ผู้ประเมินยังสามารถทำลิตต่อไปนี้ได้เมื่อทำการแปลงค่าสืต:

- คัดลอกสมาชิกทีมของลิตไปยังทีมในบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลิตในระหว่างกระบวนการแปลงค่า

บทบาททีมและระดับการเข้าถึงสำหรับสมาชิกทีมของลิตบนบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขายจะได้รับการกำหนดดังนี้:

- **เมื่อใช้เรคคอร์ดที่มีอยู่** หากผู้ประเมินเลือกตัวเลือกในการเชื่อมโยงลิตไปยังบริษัทหรือผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว แทนการจัดทำขึ้นใหม่ ผู้ประเมินจะต้องระบุระดับการเข้าถึงเรคคอร์ดที่จะมีให้กับเจ้าของลิตภายในทีมบนบริษัทหรือผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงนั้น สมาชิกคนอื่น ๆ ทั้งหมดในทีมของลิตจะได้รับระดับการเข้าถึงเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นตามระดับการเข้าถึงที่พวกเขาเมื่ออยู่บนเรคคอร์ดลิต เว้นแต่พวกเขาจะเป็นสมาชิกในทีมบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นอยู่แล้ว ซึ่งในกรณีนี้ ระดับการเข้าถึงของพวกเขาบนเรคคอร์ดนั้นจะไม่มีเปลี่ยนแปลง หากสมาชิกใดๆ ในทีม รวมถึงเจ้าของลิต มีบทบาททีมอยู่บนลิต ผู้ใช้นั้นจะได้รับบทบาทเดียวกันบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้น เว้นแต่ผู้ใช้จะมีบทบาททีมบนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นอยู่แล้ว ในกรณีนี้ บทบาทของผู้ใช้บนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงนั้นจะไม่มีเปลี่ยนแปลง
- **เมื่อจัดทำเรคคอร์ดใหม่** หากผู้ประเมินเลือกตัวเลือกที่จะจัดทำบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขายใหม่ จะทำให้เจ้าของลิตกลายเป็นเจ้าของเรคคอร์ดใหม่ นั้น และจะได้รับระดับการเข้าถึงเรคคอร์ดใหม่ในในฐานะเป็นเจ้าของ สมาชิกอื่นๆ ในทีมของลิตจะได้รับระดับการเข้าถึงเรคคอร์ดใหม่ตามทีพวกเขาเมื่ออยู่บนเรคคอร์ดลิต หากสมาชิกใดๆ ในทีม รวมถึงเจ้าของลิต มีบทบาททีมอยู่บนลิต ผู้ใช้นั้นจะได้รับบทบาทเดียวกันอยู่บนเรคคอร์ดใหม่นั้น

**หมายเหตุ:** หากบทบาททีมที่ระบุให้กับสมาชิกในทีมบนลิตไม่สามารถใช้งานได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง จะทำให้ฟิลต์บทบาททีมได้รับการเว้นว่างไว้สำหรับผู้ใช้บนเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง

- เชื่อมโยงเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการเชื่อมโยงของลิตไปยังบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลิตในระหว่างกระบวนการแปลงค่า

### สิ่งที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ข้อมูลบางอย่างจากเรคคอร์ดลิตจะถูกส่งไปยังฟิลต์ที่เกี่ยวข้องในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และการลงทะเบียนข้อตกลง

ที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรือที่ได้รับการเชื่อมโยงไปยังลิตในระหว่างกระบวนการแปลงค่า ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างวิธีที่สามารถแมปฟิลต์ในระหว่างเรคคอร์ด

บางฟิลต์ที่แสดงในตารางนี้ได้รับการแมปตามค่าดีฟอลต์ ในขณะที่ฟิลต์อื่นๆ ไม่ได้รับการแมปตามค่าดีฟอลต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดวิธีแมปฟิลต์ลิตสำหรับบริษัทของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการแมปฟิลต์สำหรับการแปลงค่าสืต โปรดดูที่ การแมปฟิลต์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าสืต

ลิต	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนข้อตกลง
ที่อยู่	ที่อยู่ที่เรียกเก็บ	ไม่สามารถใช้ได้	ที่อยู่ของผู้ติดต่อ	ที่อยู่ของข้อตกลง
รายได้ต่อปี	รายได้ต่อปี	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
รายได้โดยประมาณ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ยอดรวมรายได้	ไม่สามารถใช้ได้
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	บริษัทที่เกี่ยวข้อง
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
แคมเปญ	ทีมของแคมเปญ <b>หมายเหตุ</b> หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแป	ทีมของแคมเปญ <b>หมายเหตุ</b> หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระ	ทีมของแคมเปญ <b>หมายเหตุ</b> หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแป	ไม่สามารถใช้ได้

ลีด	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนข้อตกลง
	ล่งคำลิต ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลิต หากผู้ใช้จัดทำบริษัท ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	บวนการแปลงคำลิต ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลิต หากผู้ใช้จัดทำโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	ปลงคำลิต ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลิต หากผู้ใช้จัดทำผู้ติดต่อ ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้	
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	โทรศัพท์เคลื่อนที่
เมือง	เมืองที่เรียกเก็บเมืองที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	เมืองหลัก	เมือง (ของที่อยู่ของข้อตกลง)
บริษัท	ชื่อบริษัท	บริษัท	บริษัท	ชื่อบริษัท
ประเทศ	ประเทศที่เรียกเก็บประเทศที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	ประเทศหลัก	ประเทศ
วันเดือนปีเกิด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	วันเดือนปีเกิด	ไม่สามารถใช้ได้
คำอธิบาย	ไม่สามารถใช้ได้	คำอธิบาย	ไม่สามารถใช้ได้	การให้เหตุผล
อีเมล	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	อีเมล	อีเมล
วันที่ปิดที่คาดหวัง	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่ปิด	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่ปิด
ชื่อ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ชื่อ	ไม่สามารถใช้ได้
อุตสาหกรรม	อุตสาหกรรม	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
ตำแหน่ง	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ตำแหน่ง	ไม่สามารถใช้ได้
นามสกุล	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	นามสกุล	ไม่สามารถใช้ได้
สกุลเงินของลีด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	สกุลเงินของข้อตกลง
เจ้าของลีด	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
ประเภทลีด	ประเภทบริษัท	ไม่สามารถใช้ได้	ประเภทผู้ติดต่อ	ไม่สามารถใช้ได้
นาย/คุณ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	นาย/คุณ	ไม่สามารถใช้ได้
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ไม่สามารถใช้ได้
ขั้นตอนต่อไป	ไม่สามารถใช้ได้	ขั้นตอนต่อไป	ไม่สามารถใช้ได้	ขั้นตอนต่อไป
จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงาน	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
คู่ค้าแรกเริ่ม	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	คู่ค้าแรกเริ่ม
รายได้ที่มีแนวโน้ม	ไม่สามารถใช้ได้	รายได้	ไม่สามารถใช้ได้	ขนาดการซื้อขาย
หมายเลขโทรศัพท์หลัก #	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์
คู่ค้าหลัก	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	คู่ค้าหลัก
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	ไม่สามารถใช้ได้	ชื่อโอกาสทางการขายอาจเป็น:	ไม่สามารถใช้ได้	ความสนใจในผลิตภัณฑ์

ลีด	บริษัท	โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	การลงทะเบียนข้อตกลง
		ความสนใจในผลิตภัณฑ์ (ชื่อเต็มของผู้ติดต่อ)		
การประกอบอาชีพ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	การประกอบอาชีพ	ไม่สามารถใช้ได้
วันที่มีคุณสมบัติ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	วันที่มีคุณสมบัติ	ไม่สามารถใช้ได้
การจัดอันดับ	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
อ้างอิงโดย	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	อ้างอิงโดย	ไม่สามารถใช้ได้
ที่มา	ไม่สามารถใช้ได้	ที่มาลีด	ที่มาลีด	ไม่สามารถใช้ได้
รัฐ/จังหวัด	รัฐ/จังหวัดที่เรียกเก็บ รัฐ/จังหวัดที่ส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	รัฐ/จังหวัดหลัก	รัฐ (ของที่อยู่ของข้อตกลง)
เว็บไซต์	เว็บไซต์	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้
หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	ไม่สามารถใช้ได้	ไม่สามารถใช้ได้	หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	ไม่สามารถใช้ได้
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ที่เรียกเก็บ รหัสไปรษณีย์ในการส่งสินค้า	ไม่สามารถใช้ได้	รหัสไปรษณีย์หลัก	รหัสไปรษณีย์ (ของที่อยู่ของข้อตกลง)

นอกจากนี้ บางฟิลด์จะแสดงค่าแตกต่างกันซึ่งเป็นผลจากกระบวนการแปลงค่าลีด ตารางต่อไปนี้แสดงรายการค่าใหม่

เรคคอร์ด/ฟิลด์นี้	เปลี่ยนเป็นค่านี้
<b>เรคคอร์ดลีด</b>	
สถานะ	แปลงค่าแล้ว
<b>เรคคอร์ดบริษัท</b>	
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
<b>เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย</b>	
สถานะ	รอดำเนินการ
ขั้นตอนการขาย	การสร้างวิสัยทัศน์
ความเป็นไปได้	50%
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
<b>เรคคอร์ดผู้ติดต่อ</b>	
เจ้าของ	ผู้ใช้ที่แปลงค่าลีด ดูที่ส่วนต่อไปนี้ ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า
<b>เรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง</b>	
ชื่อ	ความสนใจในผลิตภัณฑ์ในลีดนั้น คุณสามารถแก้ไขฟิลด์นี้ได้

เรคคอร์ด/ฟิลด์นี้	เปลี่ยนเป็นค่านี้
ประเภท	มาตรฐาน
สถานะการส่ง	ไม่ได้ส่ง

### ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลีดที่เกี่ยวข้องหลังจากการแปลงค่า

หากคุณเป็นปูลิสด์พนักงานขายแล้ว เมื่อมีการแปลงค่าลีด บุคคลดังกล่าวจะเปลี่ยนมาเป็นเจ้าของเรคคอร์ดทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง แต่ถ้ายังไม่ได้ปูลิสด์ฟิลด์นี้ ผู้ใช้ที่ปูลิสด์จะเปลี่ยนมาเป็นเจ้าของเรคคอร์ดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องโดยค่าดีฟอลต์ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนลักษณะดังกล่าวนี้ได้โดยใช้คุณสมบัติ การแมปการแปลงค่าลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่การแมปฟิลด์เพิ่มเติมระหว่างการแปลงค่าลีด

### การปฏิเสธลีดที่ผ่านคุณสมบัติ

ลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจถูกปฏิเสธได้เช่นกัน ซึ่งโดยปกติแล้วจะเกิดขึ้นในองค์กรที่บุคคลหรือกลุ่มที่ประเมินลีดนั้นไม่ใช่พนักงานขายที่ใช้ลีดที่ผ่านคุณสมบัติและแปลงเป็นรายได้ ในองค์กรเหล่านั้น พนักงานขายที่ระบุให้กับลีดที่ผ่านคุณสมบัติอาจกำหนดว่าลีดนั้นไม่มีมูลค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุมาก็ได้

เมื่อปฏิเสธลีด พนักงานขายต้องระบุ รหัสปฏิเสธ ในการปฏิเสธ และสามารถระบุ เหตุผลที่ปฏิเสธ ได้ด้วยหากต้องการ หากเลือกรหัสปฏิเสธเป็น อื่นๆ เหตุผลที่ปฏิเสธจะกลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็น โดยระบบจะบันทึกการปฏิเสธ บุคคลที่ปฏิเสธ และเหตุผลที่ปฏิเสธไว้

พนักงานขายอาจเลือกที่จะระบุลีดซ้ำใหม่เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิเสธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัท ลีดดังกล่าวอาจได้รับการระบุซ้ำให้กับผู้จัดการเพื่อติดตามผล หรืออาจกลับไปยังผู้ประเมินเริ่มแรกเพื่อประเมินเพิ่มเติมได้

### การทำงานกับโฮมเพจลีด

โฮมเพจลีด คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลีด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจลีดได้อีกจากนี้ หากพบทบทวนผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำลีด

คุณสามารถจัดทำลีดได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนลีดที่ดูล่าสุดของฉันทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ลีด](#) (ในหน้า 218)

### การทำงานกับรายการลีด

ส่วนรายการลีดแสดงรายการที่ฟิลด์อร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับลีด

รายการลีด	ฟิลด์อร์
ลีดทั้งหมด	ไม่มี
ลีดที่แปลงค่าแล้วทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นแปลงค่าแล้ว
ลีดที่กำลังตรวจสอบคุณสมบัติทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์

รายการลีด	ฟิลเตอร์
ลีดที่ผ่านคุณสมบัติทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ
ลีดที่จัดทำล่าสุด	แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำขึ้น
ลีดที่แก้ไขล่าสุด	แสดงลีดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
ลีดที่ปฏิเสธทั้งหมด	แสดงลีดที่ฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นปฏิเสธ
ลีดของฉัน	แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์</li> <li>ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายว่างเปล่า และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์</li> </ul>
ลีดใหม่ของฉัน	แสดงลีดโดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ ที่ตรงตามหนึ่งในเงื่อนไขต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>ฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ</li> <li>ฟิลด์เจ้าของลีดถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์พนักงานขายถูกตั้งค่าเป็นชื่อผู้ใช้อื่นที่ไม่ใช่ชื่อผู้ใช้ของคุณ และฟิลด์สถานะถูกตั้งค่าเป็นเข้าเกณฑ์</li> </ul>
ลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉัน	แสดงลีดที่ได้รับการระบุให้กับคุณจากการจัดการการมอบหมาย รายการจะถูกเรียงลำดับตามวันที่เสร็จสมบูรณ์ของการระบุล่าสุด โดยมีลีดที่ได้รับการระบุให้กับคุณล่าสุดจากการจัดการการมอบหมายอยู่ที่ด้านบนสุดของรายการ คุณยังสามารถดูรายการนี้ได้ในส่วนลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉันในโฮมเพจลีด หากส่วนดังกล่าวสามารถใช้งานได้ในโครงสร้างโฮมเพจลีดสำหรับบทบาทของคุณ  <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อลีดได้รับการระบุให้กับคุณจากการจัดการการมอบหมาย จะมีอีเมลส่งถึงคุณโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณคลิกที่ URL ในอีเมล แล้วไซน์อินเข้าสู่ <b>Oracle CRM On Demand</b> ระบบจะนำคุณไปที่รายการลีดที่ได้รับการระบุล่าสุดของฉันโดยอัตโนมัติ
ลีดที่จัดทำล่าสุดของฉัน	แสดงลีดทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ เรียงลำดับรายการตามวันที่จัดทำ โดยลีดที่จัดทำล่าสุดจะอยู่บนสุดของรายการ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## ดูลีดที่ดูล่าสุด

ส่วนลีดที่ดูล่าสุดของฉันแสดงลีดที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานลีด

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องลีดที่เปิดอยู่ของฉันแสดงงานที่มอบหมายให้คุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณจะกำหนดวันที่ครบกำหนดและความสำคัญ ความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ



**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกกรงในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกกรงสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกกรงสำหรับ 2-ป้าย ลูกกรงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกกรงสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกกรงขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกกรงสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกกรงสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกลิงก์หัวข้อ
- เมื่อต้องการตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกชื่อ
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การดูสิ่งที่ผ่านคุณสมบัติ

ส่วนสิ่งที่ผ่านคุณสมบัติแสดงรายการสิ่งที่ผ่านคุณสมบัติ ฟิลด์ชื่อเต็มคือลิงก์ที่เปิดเรคคอร์ด

- ในการเปิดเรคคอร์ด ให้คลิกฟิลด์ชื่อเต็ม
- เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์การติดตามผลผลิต

ส่วนรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วนอาจแสดงในโฮมเพจผลิตของคุณ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจนี้ได้ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐานนั้น ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลผลิตจะแสดงขึ้น ซึ่งจะแสดงความคืบหน้าที่ได้ดำเนินการในการตรวจสอบคุณสมบัติผลิตในช่วง 90 วันสุดท้าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลผลิต โปรดดูที่ การวิเคราะห์การติดตามผลผลิต (ในหน้า 217)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผลิตของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตได้ โดยขึ้นอยู่กับค่าการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจผลิตของคุณ

#### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผลิตของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผลิต ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิต ให้คลิกลูกกรงเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

### การจัดการลิสต์

ในการจัดการลิสต์ ดำเนินงานต่อไปนี้:

- การระบุลิสต์ใหม่ (ในหน้า 210)
- การตรวจสอบคุณสมบัติของลิสต์ (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลิสต์" ในหน้า 211)
- การใช้สคริปต์คุณสมบัติลิสต์ (ในหน้า 211)

- การเก็บข้อมูล (ในหน้า 212)
- การแปลงคำลิตเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 212)
- การปฏิเสธลิต (ในหน้า 217)
- การวิเคราะห์การติดตามผลลิต (ในหน้า 217)
- การส่งอีเมลล์การตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage (ในหน้า 263)

**หมายเหตุ:** หากคุณกำลังใช้ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition และใช้ประโยชน์จากคุณสมบัติการแนะนำระบบจะจัดทำลิตใหม่เมื่อคุณเชื่อมโยงการแนะนำใหม่กับผู้ติดต่อ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเทศเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การระบุลิตใหม่

ถ้าระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้คุณดำเนินการดังกล่าว คุณสามารถระบุลิตใหม่ด้วยตนเองด้วยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองบนเรคคอร์ดลิต

**หมายเหตุ:** ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดลิต คุณสามารถระบุเรคคอร์ดลิตให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง แต่คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดลิตให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด \(ในหน้า 44\)](#)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดลิตสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณยังสามารถกำหนดลิตใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ บนคำขอ

### ในการระบุลิตใหม่

- 1 เลือกลิตที่คุณต้องการระบุใหม่  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลิต
- 2 ในเพจรายละเอียดลิต คลิก แก้ไข
- 3 ในเพจการแก้ไขลิต ทำรายการหนึ่งจากรายการต่อไปนี้:
  - ในฟิลด์ชื่อเจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา แล้วเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
  - เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ เพื่อทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุ ระบุลิตใหม่

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น  
โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด \(ในหน้า 44\)](#)

#### 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

### การตรวจสอบลีด

หากคุณพบว่าลีดมีศักยภาพที่จะพัฒนาเป็นโอกาสทางการขาย คุณสามารถตรวจสอบคุณสมบัติของลีด โดยปกติคุณจะสามารถจัดอันดับของลีดตามการประเมินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำขึ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจจัดทำสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินลีดเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติ โปรดดูที่ [การใช้สคริปต์การตรวจสอบคุณสมบัติ \(โปรดดูที่ "การใช้สคริปต์คุณสมบัติ" ในหน้า 211\)](#)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ตรวจสอบคุณสมบัติ

#### ในการตรวจสอบคุณสมบัติ

##### 1 เลือกลีด

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

##### 2 ในพจนานุกรมลีด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าลีดที่จำเป็นได้รับการป้อนแล้ว

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลีดที่ต้องได้รับการป้อนก่อนที่จะลีดจะมีคุณสมบัติครบ โปรดดูที่ [ลีดที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติ \(ในหน้า 212\)](#)

##### 3 คลิกที่ ทำเครื่องหมายแสดงคุณสมบัติครบ

ระบบทำการตรวจสอบว่าลีดที่สำคัญว่ามีข้อมูลอยู่ เมื่อผ่านเกณฑ์ ค่าในฟิลด์ของสถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ผ่านคุณสมบัติ

**หมายเหตุ:** หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาดหลังจากคลิกทำเครื่องหมายผ่านคุณสมบัติ ให้ตรวจสอบว่าลีดวันที่ผ่านคุณสมบัติไม่ได้ถูกกำหนดเองด้วยค่าอย่างเดี๋ยวนั้น

### การใช้สคริปต์คุณสมบัติ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการประเมินลีดเพื่อการตรวจสอบคุณสมบัติ สคริปต์คุณสมบัติของลีดประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการถ่วงน้ำหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือการดำเนินการที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน](#)

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลีดที่ต้องได้รับการป้อนก่อนที่จะลีดจะมีคุณสมบัติครบ โปรดดูที่ [ลีดที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติ \(ในหน้า 212\)](#)

#### ในการใช้สคริปต์คุณสมบัติของลีด

##### 1 เลือกลีด

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกลีด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#)

##### 2 ในพจนานุกรมลีด ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์คุณสมบัติของลีด และคลิก เพิ่ม

**หมายเหตุ:** หากส่วนสคริปต์คุณสมบัติของคุณไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างในมุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนสคริปต์คุณสมบัติของคุณลงในโครงร่างเพจของคุณ ส่วนนี้จะใช้งานได้เฉพาะเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าสคริปต์คุณสมบัติของคุณแล้ว

- 3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลต์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้
  - 4 ในวินโดว์สคริปต์คุณสมบัติของคุณ เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก
- เพจรายละเอียดจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลต์บางฟิลต์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## ฟิลต์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติ

สำหรับสถานะของลีดที่จะได้รับการตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ บางฟิลต์ในลีดต้องเป็นฟิลต์ที่จำเป็นเสมอและฟิลต์อื่นๆ อาจจำเป็นด้วยเช่นกัน ดังนี้:

- ฟิลต์ชื่อและนามสกุลเป็นฟิลต์ที่จำเป็นเสมอ
  - ในแอปพลีเคชันมาตรฐาน ฟิลต์ต่อไปนี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็นด้วยเช่นกัน: ชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขาย ซึ่งเป็นฟิลต์ที่จำเป็นทั้งในกรณีที่คุณตรวจสอบคุณสมบัติโดยตรงและในกรณีที่ผู้ใช้สคริปต์คุณสมบัติของคุณพยายามตั้งค่าฟิลต์ สถานะ ในลีดให้เป็น ผ่านคุณสมบัติ และหากไม่มีการป้อนเลขที่ฟิลต์ที่จำเป็นหนึ่งฟิลต์หรือมากกว่า จะทำให้มีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นมาและสคริปต์จะถือว่าลีดมีคุณสมบัติไม่ครบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในสคริปต์ จากนั้นสคริปต์จะตั้งค่าฟิลต์ สถานะ ตามผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ในสคริปต์ว่าไม่ผ่านเกณฑ์
- ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะดังกล่าวนี้ได้เพื่อให้ฟิลต์ชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขายกลายเป็นฟิลต์ที่ไม่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติ โดยการยกเลิกการเลือกการตั้งค่าต่อไปนี้เป็นไปรษณีย์: จำเป็นต้องใช้งานชื่อเจ้าของ การจัดอันดับ และพนักงานขาย เพื่อตรวจสอบคุณสมบัติ
- บริษัทของคุณสามารถเลือกจัดทำกระบวนการทางธุรกิจเพื่อระบุว่าจะต้องมีการป้อนเลขที่ฟิลต์หรือมากกว่าหรือฟิลต์เหล่านั้นจะต้องมีค่าบางอย่างก่อนที่สถานะของลีดจะได้รับการตั้งค่าเป็นผ่านคุณสมบัติ ได้ ในการทำเช่นนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณจะตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีด พร้อมกับสถานะการเปลี่ยนสำหรับค่าสถานะของ ผ่านคุณสมบัติ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจ โปรดดูที่ การจัดการกระบวนการ

## การเก็บข้อมูลลีด

แทนที่จะกำหนดคุณสมบัติ คุณสมารถระบุว่าไม่จำเป็นต้องกำหนดคุณสมบัติและลบบอกจากระบบการประเมิน การเก็บข้อมูลลีดจะไม่ลีดแต่จะเก็บลีดไว้ในฐานข้อมูลโดยจะแสดงสถานะเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เก็บข้อมูลลีด

### ในการเก็บข้อมูลลีด

- 1 เลือกลีดที่คุณต้องการเก็บข้อมูล
- โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด
- 2 คลิก เก็บข้อมูล ในเพจรายละเอียดลีด
- ฟิลต์สถานะของลีดจะเปลี่ยนเป็นเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว

## การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หรือคัดลอกข้อมูลลีดไปยังเรคคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดลีด เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถมีข้อมูลที่มีผลในการคำนวณรายได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าของบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการแปลงค่าและผลกระทบต่อฟิลต์และค่า โปรดดูที่ สิ่งที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการแปลงค่า ในลีด (ในหน้า 203)

**212** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

**หมายเหตุ:** โดยทั่วไปแล้ว คุณจะแปลงคำลีดให้เป็นโอกาสทางการขายที่ผ่านคุณสมบัติมาก่อนแล้ว โปรดดูที่ การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 211)

ขั้นตอนในส่วนนี้อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆ สำหรับสถานการณ์ทั้งสองนี้:

**สถานการณ์ที่ 1** คุณได้รับลีดใหม่ซึ่งเป็นผลมาจากแคมเปญที่บริษัทของคุณได้จัดขึ้น คุณได้รับชื่อของบุคคลตลอดจนชื่อบริษัทของเขาซึ่งเป็นส่วนของเรคคอร์ดลีดแต่ละเรคคอร์ด ขณะนี้คุณต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ บริษัทใหม่ และเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ทีอาจเป็นไปได้โดยการใช้ข้อมูลจากลีด

**สถานการณ์ที่ 2** คุณจัดแคมเปญซึ่งตั้งเป้าไปที่บริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว ลีดจำนวนหนึ่งได้ถูกสร้างขึ้น ซึ่งขณะนี้คุณต้องการแปลงให้เป็นโอกาสทางการขาย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ ต้องกำหนดการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณตามที่อธิบายใน การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้และบทบาทสำหรับการแปลงคำลีด (โปรดดูที่ "โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงคำลีด" ในหน้า 214)

เพจแปลงคำลีดแสดงเฉพาะตัวเลือกการแปลงที่ใช้ได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณตามโครงสร้างการแปลงคำลีดที่เลือกไว้สำหรับบทบาทนั้น หากไม่ได้เลือกโครงสร้างการแปลงคำลีดสำหรับบทบาทนั้น โครงสร้างการแปลงคำลีดดีฟอลต์จะถูกนำมาใช้

### การแปลงลีดให้เป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย

#### 1 เลือกลีดที่คุณต้องการแปลงค่า

โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

#### 2 ในเพจรายละเอียดคลิก แปลงค่า

#### 3 ในเพจแปลงคำลีด ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:

- ในการจัดทำเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับลีดนี้ (สถานการณ์ที่ 1) เลือกตัวเลือก จัดทำบริษัทใหม่อัตโนมัติ และ จัดทำผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ ในส่วนบริษัท ฟิลด์บริษัทสำหรับลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อบริษัทตามคำดีฟอลต์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลสำหรับลีดนั้นจะปรากฏตามคำดีฟอลต์
- ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่ หากเรคคอร์ดลีดมีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนั้นจะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคคอร์ดลีดมีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนั้นจะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ในการเชื่อมโยงลีดกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกปุ่มตัวเลือก ใช้บริษัทที่มีอยู่ และ ใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

#### 4 (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกตัวเลือก จัดทำโอกาสใหม่อัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

**หมายเหตุ:** ชื่อและนามสกุลจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องตามคำดีฟอลต์ และคุณสามารถแก้ไขฟิลด์นี้ได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบาย จะปรากฏในส่วนโอกาสทางการขายของเพจแปลงคำลีดเช่นกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ที่นี่ และค่าของฟิลด์เหล่านี้จะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณอาจเห็นฟิลด์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงสร้างสำหรับเพจแปลงคำลีดไว้อย่างไร

#### 5 หากคุณต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังทีมของบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- a** โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนที่เหมาะสมของเพจ ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังโอกาสทางการขายใหม่ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่ามีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนโอกาสทางการขายของเพจ
- b** หากคุณเลือกตัวเลือก ใช้บริษัทที่มีอยู่ และหากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนบริษัทของเพจ จากนั้นให้เลือกระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณต้องการมอบให้กับเจ้าของลีดในทีมของบริษัท
- c** หากคุณเลือกตัวเลือก ใช้ผู้ติดต่อที่มี และหากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนผู้ติดต่อของเพจ จากนั้นเลือกระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณต้องการมอบให้กับเจ้าของลีดในทีมของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเปิดใช้งานการรับค่าที่มีสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขาย โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรับค่าที่มีหลักสำหรับผู้ติดต่อ และช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการรับค่าที่มีหลักสำหรับโอกาสทางการขาย ในเพจโปรไฟล์บริษัท หากมีการเปิดใช้งานการรับค่าที่มีสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายแล้ว

ทีมของผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายจะรับสมาชิกในทีมของบริษัทที่ได้รับการเชื่อมโยงกับลีดในระหว่างการแปลงคำลีดโดยอัตโนมัติ ถึงแม้ว่าจะไม่ได้เลือกช่องทำเครื่องหมายคัดลอกทีมของลีด ไว้ในส่วนผู้ติดต่อหรือโอกาสทางการขายของเพจแปลงคำลีดก็ตาม

**6** หากคุณไม่ต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังทีมบนบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ในส่วนที่เหมาะสมของเพจ ตัวอย่างเช่น หากคุณไม่ต้องการคัดลอกทีมของลีดไปยังโอกาสทางการขายใหม่ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย คัดลอกทีมของลีด ในส่วนโอกาสทางการขายของเพจ

**7** ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเองที่ระบุของลีดเข้ากับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายที่จะเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเองนั้นในส่วนที่เหมาะสมของเพจ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณเป็นผู้ที่กำหนดว่าประเภทเรคคอร์ดอบเจกต์ที่กำหนดเองประเภทใดจะสามารถเชื่อมโยงเข้ากับเรคคอร์ดได้ โดยทำให้มีตัวเลือกที่เกี่ยวข้องใช้งานได้เมื่อตั้งค่าโครงสร้างสำหรับเพจแปลงคำลีด

**8** (ไม่จำเป็น) ในการแปลงลีดเป็นการลงทะเบียนขอตกลง ให้เลือกตัวเลือก จัดทำการลงทะเบียนขอตกลงอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ

**หมายเหตุ:** ค่าของฟิลด์ความสนใจในผลิตภัณฑ์และฟิลด์บริษัทคู่ค้าหลักจากเรคคอร์ดลีดจะปรากฏในฟิลด์ชื่อการลงทะเบียนขอตกลงและฟิลด์บริษัทคู่ค้าหลักตามลำดับตามคำตีฟอลด์ และคุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนต่อไป และคำอธิบายยังจะปรากฏในส่วนการลงทะเบียนขอตกลงของเพจแปลงคำลีดด้วยเช่นกัน คุณสามารถแก้ไขฟิลด์เหล่านี้ได้ที่นี่ และค่าของฟิลด์เหล่านี้จะถูกส่งไปยังเรคคอร์ดการลงทะเบียนขอตกลง คุณอาจเห็นฟิลด์ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าโครงสร้างสำหรับเพจแปลงคำลีดไว้อย่างไร

**9** ในการแปลงคำลีด ให้คลิก บันทึก

เมื่อการแปลงคำลีดเสร็จสมบูรณ์แล้ว:

- เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมด้วยค่าเหล่านี้ ส่วนใหญ่ขึ้นกับการเลือกที่คุณได้ทำไว้ในเพจแปลงคำลีด
  - ฟิลด์สถานะสำหรับลีดคือ แปลงคำแล้ว
  - ค่าในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับค่าที่เคยอยู่ในเพจแปลงคำลีด
  - หากคุณแปลงคำลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย ค่าของฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง จะเหมือนกันกับชื่อโอกาสทางการขายใหม่ที่อยู่ในเพจแปลงคำลีด
  - หากคุณแปลงคำลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงคำจะมีลีดที่แปลงคำแล้วซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - หากคุณแปลงคำลีดให้เป็นการลงทะเบียนขอตกลง ค่าของฟิลด์การลงทะเบียนขอตกลงที่เกี่ยวข้องจะเหมือนกันกับชื่อการลงทะเบียนขอตกลงใหม่ที่คุณระบุในเพจแปลงคำลีด
  - หากคุณแปลงคำลีดให้เป็นการลงทะเบียนขอตกลง เรคคอร์ดการลงทะเบียนขอตกลงใหม่ซึ่งถูกจัดทำจากกระบวนการแปลงคำจะเชื่อมโยงกับลีดที่แปลงคำแล้ว
- หากคุณแปลงคำลีดให้เป็นโอกาสทางการขาย (ขั้นตอนที่ 4) หรือการลงทะเบียนขอตกลง (ขั้นตอนที่ 8) เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนขอตกลงใหม่จะรับค่าฟิลด์บางฟิลด์จากลีด
- คุณยังสามารถตรวจสอบเรคคอร์ดลีดได้ แต่กระบวนการทางธุรกิจจะเปลี่ยนไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนขอตกลงที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** คุณสามารถแปลงคำลีดเดียวกันเป็นบริษัทหรือผู้ติดต่อได้หลายครั้ง แต่คุณสามารถแปลงคำลีดเป็นการลงทะเบียนขอตกลงหรือโอกาสทางการขายได้เพียงครั้งเดียว หากคุณแปลงคำลีดเป็นการลงทะเบียนขอตกลงหรือโอกาสทางการขาย คุณจะไม่สามารถแปลงคำไปเป็นการลงทะเบียนขอตกลงหรือโอกาสทางการขายอื่นได้อีก อย่างไรก็ตาม ลีดที่ได้รับการแปลงคำเป็นการลงทะเบียนขอตกลง สามารถแปลงคำอีกครั้งไปเป็นผู้ติดต่อหรือบริษัทอื่นได้

## โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงคำลีด

ในการแปลงคำลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนขอตกลง หรือโอกาสทางการขาย คุณจะต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในบทบาทผู้ใช้ของคุณและในโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในกระบวนการแปลงคำลีด และวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเพจการแปลงคำลีด ระบบจะให้ตัวเลือกต่อไปนี้ของหน่วยงานหนึ่งตัวเลือกสำหรับแปลงคำลีด:

- ห้ามแปลงคำ
- จัดทำอัตโนมัติ
- ใช้ค่าที่มีอยู่

หัวข้อนี้อธิบายการตั้งค่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าใช้ที่จำเป็นต่อการแปลงลีด ซึ่งขึ้นอยู่กับว่ามีการใช้ตัวเลือกใดที่มี และขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับการแปลงค่า

### การตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงลีด

ในการแปลงลีดเป็นเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ คุณจะต้องตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณดังนี้:

- ต้องใช้งานสิทธิ์แปลงลีด
- เพื่อให้คุณสามารถแปลงลีดเป็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ โดยใช้ตัวเลือก ใช้ค่าที่มีอยู่ คุณจะต้องใช้งานการตั้งค่า มีสิทธิ์เข้าใช้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อให้คุณสามารถแปลงลีดเป็นประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ โดยใช้ตัวเลือก จัดทำอัตโนมัติ คุณจะต้องใช้งานการตั้งค่า มีสิทธิ์เข้าใช้ และสามารถจัดทำได้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

### การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงลีด

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่คุณสามารถแปลงลีดได้ ระดับการเข้าใช้ที่ปรากฏที่นี่จะต้องมีอยู่ในโปรไฟล์การเข้าใช้ที่ Oracle CRM On Demand ใช้ในการดึงข้อมูลระดับการเข้าใช้ของคุณสำหรับเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดลีด

ประเภทเรคคอร์ด	ระดับการเข้าใช้
ลีด	อ่าน/แก้ไข

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้ต่ำสุดที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดลีด

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง	ระดับการเข้าใช้
ลีด	กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์	อ่าน/แก้ไข
	กิจกรรมที่เปิด	อ่าน/แก้ไข
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03	อ่าน
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04 ถึง 40	อ่าน/แก้ไข
	ทีมของลีด	อ่าน/แก้ไข

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้งานขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดระดับบนสุดอื่นๆ ที่รวมอยู่ในกระบวนการแปลงค่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกในกระบวนการแปลงค่า

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือก ไม่จัดทำ ให้กับประเภทเรคคอร์ดบนเพจการแปลงลีด จะทำให้ระดับของการเข้าใช้งานที่คุณมีต่อประเภทเรคคอร์ดไม่เกี่ยวข้องกัน

ประเภทเรคคอร์ด	ใช้ค่าที่มีอยู่	จัดทำอัตโนมัติ
บริษัท	อ่านอย่างเดียว	อ่านอย่างเดียว
กิจกรรม	อ่านอย่างเดียว	อ่านอย่างเดียว
ผู้ติดต่อ	อ่านอย่างเดียว	อ่านอย่างเดียว
การลงทะเบียนข้อตกลง	ไม่สามารถใช้ได้	อ่านอย่างเดียว
โอกาสทางการขาย	ไม่สามารถใช้ได้	อ่านอย่างเดียว

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้งานขั้นต่ำที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับตัวเลือกที่คุณเลือกในกระบวนการแปลงค่า

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง	ใช้ค่าที่มีอยู่	จัดทำอัตโนมัติ
บริษัท	ทีมของบริษัท	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
	ที่อยู่	อ่านอย่างเดียว	อ่าน/จัดทำหากสืบทอดด้วยที่อยู่ มิฉะนั้นระดับการเข้าใช้งานจะไม่เกี่ยวข้องกัน
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
ผู้ติดต่อ	บริษัท	อ่านอย่างเดียว	อ่านอย่างเดียว
	ที่อยู่	อ่านอย่างเดียว	อ่าน/จัดทำหากสืบทอดด้วยที่อยู่ มิฉะนั้นระดับการเข้าใช้งานจะไม่เกี่ยวข้องกัน
	ทีมของผู้ติดต่อ	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
โอกาสทางการขาย	ผู้ติดต่อ	ไม่สามารถใช้ได้	อ่าน/จัดทำ
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 01 ถึง 03	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
	ทีมในโอกาสทางการขาย	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข
	รายได้	ไม่สามารถใช้ได้	อ่าน/จัดทำ/แก้ไข

## เข้าใช้กิจกรรมและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงกับลีด

ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน การแปลงค่าลีดจะล้มเหลวหากคุณไม่มีสิทธิ์แก้ไขลีดต่อไปนี้ทั้งหมด:

- กิจกรรมที่เชื่อมโยงของลีด
- เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องในประเภทเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองของลีด หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดเหล่านั้นเข้ากับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย ในเพจแปลงค่าลีด

อย่างไรก็ตาม ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณเลือกการตั้งค่าแปลงเฉพาะออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขได้บนโปรไฟล์บริษัท คุณสามารถแปลงค่าลีดได้สำเร็จ แม้ว่าคุณจะไม่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมทั้งหมดและเรคคอร์ดออบเจกต์ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงกับลีดก็ตาม ในกรณีดังกล่าว เฉพาะเรคคอร์ดที่ได้รับการเชื่อมโยงที่คุณมีสิทธิ์แก้ไขเท่านั้นจะถูกเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดที่ได้รับการจัดทำขึ้นหรืออัปเดตหลังจากการแปลงค่า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่ Oracle CRM On Demand กำหนดโปรไฟล์การเข้าใช้งานที่จะใช้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- วิธีการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้สำหรับการทำงานกับเรคคอร์ดประเภทเรคคอร์ดหลัก
- วิธีการกำหนดสิทธิ์เข้าใช้สำหรับการทำงานกับเรคคอร์ดประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** ในการแปลงค่าลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง ต้องมีการตั้งค่าให้บริษัทของคุณใช้ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*



## การปฏิเสील

แทนที่จะเปลืองลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย คุณอาจตัดสินใจว่าลีดนั้นไม่มีค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินระบุไว้ และลีดออกจากกระบวนการจัดการลีด การปฏิเสीलจะไม่เป็นการลบลีด แต่จะเก็บลีดไว้ในเรคคอร์ดของบริษัทโดยมีสถานะเป็น ปฏิเสील

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ปฏิเสील

### ในการปฏิเสीलที่มีคุณสมบัติ

#### 1 เลือกลีดที่คุณต้องการปฏิเสील

โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกลีด

#### 2 คลิก ปฏิเสील ในเพจรายละเอียดลีด

#### 3 ในเพจปฏิเสील ให้ป้อนข้อมูลนี้:

- ในฟิลด์รหัสปฏิเสील ให้เลือกค่าจากรายการดรอปดาวน์
  - (ไม่จำเป็น) ในฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสील ให้ป้อนเหตุผลในการปฏิเสील
- หมายเหตุ:** หากตั้งค่านิเสธปฏิเสीलเป็น อื่นๆ จะต้องระบุฟิลด์เหตุผลที่ปฏิเสील
- ในการระบุลีดให้กับเจ้าของใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีดไว้แล้ว การเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุ ระบุลีดใหม่โดยใช้กฎการระบุลีด ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายของบริษัทคุณ ลีดที่ถูกปฏิเสीलอาจถูกระบุใหม่ให้กับเจ้าของเดิมหรือให้กับโปรแกรมจัดการของเจ้าของเดิม โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านิเสธในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านิเสธในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ **เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด** (ในหน้า 44)

#### 4 คลิก ยืนยันการปฏิเสील

เพจรายละเอียดลีดจะปรากฏอีกครั้งพร้อมข้อมูลการปฏิเสील รวมถึงชื่อของคุณ, รหัสปฏิเสील และเหตุผลที่ปฏิเสील (ถ้าระบุไว้) ค่าฟิลด์สถานะลีดจะเปลี่ยนเป็น ปฏิเสील

## การวิเคราะห์การติดตามผลลีด

ในรุ่น Standard Edition ของ Oracle CRM On Demand

ส่วนการวิเคราะห์การติดตามผลลีดของโฮมเพจลีดให้ข้อมูลที่ช่วยคุณวิเคราะห์ความคืบหน้าในการตรวจสอบคุณสมบัติลีดใน 90 วันที่ผ่านมา

ในส่วนของโฮมเพจลีด คุณสามารถทำได้ดังต่อไปนี้

- ประเมินประสิทธิภาพของทีมขายจากมุมมองต่างๆ
- ดูสถานะลีดของสมาชิกทีมขายแต่ละคน โดยการเลือกเจ้าของลีดหรือพนักงานขาย
- ดูข้อมูลตามเดือนหรือสัปดาห์เพื่อดูสถานะลีดในช่วงเวลาดังกล่าว
- ระบุการดำเนินการที่จำเป็นต้องทำเพื่อเลื่อนขั้นลีดไปสู่กระบวนการขาย
- คลิกที่ส่วนในแผนภูมิเพื่อดูรายการลีด
- ดาวน์โหลดหรือพิมพ์การวิเคราะห์เหล่านี้

## ฟิลด์ลีด

ใช้เพจลีด เพื่อเพิ่มลีดหรืออัปเดตรายละเอียดลีดที่มีอยู่แล้ว เพจลีด จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลีด

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลีดในเพจรายการลีด และเพจรายละเอียดลีดได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลลีดหลัก</b>	
บริษัท	สำหรับบริษัท สอดคล้องกับชื่อบริษัท
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวอักษรที่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมล โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล</a> (ในหน้า 58)
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ข้อบ่งชี้การตั้งค่านี้อาจจะรับอีเมลหรือไม่
<b>ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย</b>	
สถานะ	สถานะของลีด เช่น เข้าเกณฑ์ ผ่านคุณสมบัติ แปลงค่าแล้ว ปฏิเสธ และเก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว สามารถเปลี่ยนได้เฉพาะในเพจแก้ไขลีดเท่านั้น <i>ไม่</i> สามารถทำได้ในเพจลีดใหม่  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับค่าฟิลด์นี้และความหมายของค่า ดูที่ค่าฟิลด์สถานะด้านล่าง
การจัดอันดับ	การจัดอันดับสเกลที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น A = สูง, B = ปานกลาง, C = เยี่ยม และ D = ต่ำ
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ลีดให้ความสนใจ
รายได้ที่มีแนวโน้ม	รายได้ที่มีแนวโน้มในสกุลเงินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเลือก
วันที่ปิดที่คาดไว้	วันที่และเวลาที่ลีดคาดว่าจะปิด
ขั้นตอนต่อไป	คำอธิบายขั้นตอนถัดไปที่จะดำเนินการ
ที่มา	ชนิดที่มาที่กำหนดโดยบริษัทของคุณ เช่น การโฆษณา จดหมาย กิจกรรมทางการตลาด การส่งเสริมการขาย การแนะนำ การแสดงสินค้า เว็บไซต์ คู่ค้า ซื่อ เซ้า และอื่นๆ
แคมเปญ	แคมเปญที่สร้างลีดนี้หรือเชื่อมโยงกับลีดนี้
อุตสาหกรรม	ชนิดอุตสาหกรรมสำหรับลีดที่ตั้งค่าโดยบริษัทของคุณ
รายได้ต่อปี	รายได้ต่อปีสำหรับบริษัทของลีด
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	บริษัทที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย
การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้อง	การลงทะเบียนข้อตกลงที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ ลีดนี้จะถูกตั้งค่าโดยอัตโนมัติเมื่อมีการแปลงคำลีดเป็นการลงทะเบียนข้อตกลง
โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับลีดนี้ จำเป็นต้องแปลงลีดเป็นโอกาสทางการขาย
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดลีด  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดลีด
ระบุเจ้าของใหม่	ระบุว่าลีดควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากฎการระบุลีด การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ให้ประมวลผลลีดอีกครั้งและระบุลีดตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้เท่านั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>  <b>หมายเหตุ:</b> เวลาในการดำเนินการสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจแตกต่างกันตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัท จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และโหลดระบบปัจจุบัน ชื่อเจ้าของลีดจะเปลี่ยนแปลงเมื่อระบุเรคคอร์ดใหม่
พนักงานขาย	ชื่อของพนักงานขายที่บริษัทของคุณระบุไว้กับลีดนี้  ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดอาจได้รับการอัปเดตโดยอัตโนมัติ โดยขึ้นอยู่กับวิธีที่คุณเชื่อมโยงบริษัทกับลีด ดังนี้:  ■ หากคุณเชื่อมโยงบริษัทกับลีดไว้อย่างชัดเจนโดยการเลือกบริษัทไว้ในฟิลด์ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ในเรคคอร์ดลีด และหากมีการระบุเจ้าของให้กับบริษัท ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดดังกล่าวจะได้รับการป้อนโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของเจ้าของบริษัทที่คุณเลือกไว้ หากมีการเลือกการตั้งค่า อัปเดตฟิลด์พนักงานขายโดยอัตโนมัติ เมื่อเชื่อมโยงบริษัทบนเรคคอร์ดลีด ไว้ในโปรไฟล์บริษัท หากยกเลิกการเลือกการตั้งค่าดังกล่าวนี้ ฟิลด์ พนักงานขาย ในลีดจะไม่ได้รับการป้อนโดยอัตโนมัติ  ■ หากคุณจัดทำลีดเป็นเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของบริษัท ฟิลด์ บริษัทที่เกี่ยวข้อง ในเรคคอร์ดลีดจะได้รับการป้อนโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของบริษัท แต่ฟิลด์ พนักงานขาย ในเรคคอร์ดลีดนั้นจะไม่ได้รับการป้อนโดยอัตโนมัติ แม้ว่าจะมีการเลือกการตั้งค่า อัปเดตฟิลด์พนักงานขายโดยอัตโนมัติ เมื่อเชื่อมโยงบริษัทบนเรคคอร์ดลีด ไว้ในโปรไฟล์บริษัทก็ตาม
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมที่อธิบายลีด จำกัดตัวอักษรที่ 16,350 ตัว
เว็บไซต์	เว็บไซต์ที่เชื่อมโยงกับลีด
สถานะความเป็นเจ้าของ	สถานะปัจจุบันของความเป็นเจ้าของสำหรับลีด
การประกอบอาชีพ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
รายได้โดยประมาณ	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์สกุลเงิน ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันเดือนปีเกิด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
อายุ	ฟิลด์นี้จะคำนวณจากฟิลด์วันเดือนปีเกิด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่มีคุณสมบัติ	บ็อบปูเลออดใหม่ติดตั้งด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อตั้งค่าฟิลด์สถานะเป็นผ่านคุณสมบัติ

### ค่าฟิลด์สถานะ

ขณะอยู่ในระหว่างกระบวนการจัดการลีด ฟิลด์สถานะลีดจะระบุว่าอยู่ที่จุดใดในกระบวนการ ค่าสถานะเป็นวิธีหลักในการฟิลเตอร์ลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการจัดการลีด โปรดดูที่ ลีด (ในหน้า 203)

ตารางต่อไปนี้จะแสดงค่าที่เป็นไปได้ของฟิลด์สถานะ

สถานะ	คำอธิบาย
เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว	ผลลัพธ์จากการดำเนินการขั้นตอนการเก็บข้อมูลออกจากระบบเสร็จสมบูรณ์ (การเก็บข้อมูลลีด (ในหน้า 212)) ลีดจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่าสำหรับบริษัทของคุณและถูกลบออกจากระบบการประเมิน
แปลงค่าแล้ว	ผลลัพธ์จากการดำเนินการขั้นตอนการแปลงเสร็จสมบูรณ์ (การแปลงลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 212)) ลีดจะถูกกำหนดเป็นมีค่าเพียงพอที่จะแปลงเป็นโอกาสทางการขาย
ผ่านคุณสมบัติ	ผลลัพธ์จากการดำเนินการขั้นตอนการตรวจสอบคุณสมบัติเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 211)) ลีดผ่านกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ เจ้าของจะไม่เป็นพนักงานขายที่ระบุให้กับลีด
เข้าเกณฑ์	ผลลัพธ์จากการดำเนินการขั้นตอนการจัดทำขั้นตอนเสร็จสมบูรณ์ (การตรวจสอบคุณสมบัติลีด (โปรดดูที่ "การตรวจสอบลีด" ในหน้า 211)) ลีดถูกจัดทำและกำลังดำเนินการหรือกำลังจะเริ่มกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติ ค่าดีฟอลต์เจ้าของคือผู้ที่จัดทำลีด
ปฏิเสธ	ผลลัพธ์จากการดำเนินการขั้นตอนการปฏิเสธเสร็จสมบูรณ์ (การปฏิเสธลีด (ในหน้า 217)) ลีดที่ผ่านคุณสมบัติจะถูกกำหนดเป็นไม่มีค่าเท่ากับที่ผู้ประเมินคาดไว้ตั้งแต่ต้น

# 4

## การขาย

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการขาย:

- บริษัท ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทต่างๆ ที่คุณดำเนินธุรกิจด้วย
- ผู้ติดต่อ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบริษัทและโอกาสทางการขาย
- โอกาสทางการขาย ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการโอกาสทางการขายซึ่งมีแนวโน้มที่จะสร้างรายได้
- การประมาณการ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อสร้างการประมาณการรายได้ของแต่ละไตรมาสจากโอกาสทางการขายที่มีอยู่

ประเภทเรคคอร์ดนี้ยังเกี่ยวข้องกับพื้นที่การขาย เนื่องจากลีดอาจแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ยังจัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลการวางแผนธุรกิจและการขาย:

- แผนธุรกิจ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อสร้างเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และการดำเนินการสำหรับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์
- วัตถุประสงค์ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการเป้าหมายระดับสูงที่คุณต้องการบรรลุ
- บริษัทของแผน ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามวิธีแมปบริษัทกับแผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ
- โอกาสของแผน: ใช้เพจเหล่านี้เพื่อเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ

## การจัดการการขาย

ในการจัดการการขาย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- 1 กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย (ในหน้า 222)
- 2 กระบวนการจัดการบริษัท (ในหน้า 222)
- 3 กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ (ในหน้า 223)
- 4 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ที่เป็นพนักงานขาย (ในหน้า 223)
- 5 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ (ในหน้า 224)
- 6 กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 224)

## กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบฟิลด์โอกาสทางการขายและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 285)
- 2 จัดทำเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- 3 เพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ให้กับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 275)
- 4 กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 246) และ [การเพิ่มบทบาท](#)
- 5 ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 124)
- 6 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้](#) และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 117)
- 7 อัปเดตขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ"](#) ในหน้า 268)
- 8 เชื่อมโยงลูกค้าและคู่แข่งกับบริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของโอกาสทางการขาย](#) (โปรดดูที่ ["การติดตามลูกค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย"](#) ในหน้า 274)
- 9 ประเมินและประมาณการโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ"](#) ในหน้า 268)

## กระบวนการจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบฟิลด์บริษัทและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 243)
- 2 จัดทำเรคคอร์ดบริษัทใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- 3 กำหนดผู้ติดต่อหลักและบทบาทของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 246) และ [การเพิ่มบทบาท](#)
- 4 ตรวจสอบกิจกรรมและหมายเหตุที่เกี่ยวข้องกับบริษัท โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 124)
- 5 ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลบริษัท โปรดดูที่ [การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้](#) และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 117)
- 6 เชื่อมโยงลูกค้าและคู่แข่งกับบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท](#) (ในหน้า 237)
- 7 กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท](#) (ในหน้า 233)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 8 เพิ่มฟิลด์รายได้ให้กับบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท](#) (ในหน้า 239)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 9 ประมาณการรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท](#) (ในหน้า 239)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)

**10** ตรวจสอบสิทธิ์ของบริษัท โปรดดูที่ [การติดตามสิทธิ์](#) (ในหน้า 238)

## กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1** ตรวจสอบฟิลด์ผู้ติดต่อและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 264)
- 2** จัดทำเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- 3** ติดตามกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและหมายเหตุ โปรดดูที่ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189) และ [การเพิ่มหมายเหตุ](#) (ในหน้า 124)
- 4** ระบุความเป็นเจ้าของและการแสดงข้อมูลผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้](#) และ [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 117)
- 5** กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โปรดดูที่ [การใช้สคริปต์การประเมิน](#) (ในหน้า 135)
- 6** กำหนดความสัมพันธ์กับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 257)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 7** เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ในผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 258)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 8** ประมาณการรายได้ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้จากผู้ติดต่อ](#) (โปรดดูที่ "การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ" ในหน้า 258)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)
- 9** ติดตามสิทธิ์ของผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามสิทธิ์](#) (ในหน้า 238)  
หมายเหตุ: ขั้นตอนนี้เฉพาะสำหรับ [Oracle CRM On Demand Financial Services Edition](#)

## กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ที่ใช้เป็นพนักงานขาย

ในการจัดการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1** ตั้งค่าโควต้า โปรดดูที่ [การจัดการโควต้า](#) (ในหน้า 294)
- 2** ประมาณการโอกาสทางการขาย บริษัท และผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 288)
- 3** ตรวจสอบการประมาณการ โปรดดูที่ [การตรวจสอบการประมาณการ](#) (ในหน้า 290)
- 4** อัปเดตการประมาณการ โปรดดูที่ [การรีเฟรชการประมาณการ](#) (ในหน้า 291)
- 5** ส่งการประมาณการ โปรดดูที่ [การส่งการประมาณการ](#) (โปรดดูที่ "การส่งการประมาณการ" ในหน้า 293)

## กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ

ในการจัดการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ตั้งค่าปฏิทินการเงินของบริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำศัพท์ร่วม)
- 2 กำหนดลำดับขั้นการประมาณการ โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ
- 3 ตั้งค่าโควตาผู้ใช้ โปรดดูที่ การตั้งค่าโควตาการขายของผู้ใช้
- 4 สร้างการกำหนดการประมาณการ รวมถึงวันที่, ประเภท, ระยะเวลา และผู้เข้าร่วม โปรดดูที่ การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม

ในการจัดการปฏิทินและกิจกรรม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบการนัดหมายปฏิทินปัจจุบัน โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 153)
- 2 สร้างการนัดหมายและงานใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำกิจกรรม (ในหน้า 161)
- 3 ใช้ปฏิทินของคุณร่วมกับผู้ใช้อื่นๆ โปรดดูที่ การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น (ในหน้า 183)
- 4 ตรวจสอบและจัดการงานที่สำคัญ โปรดดูที่ ปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 153)

## ลีด (ลักษณะการขาย)

ลีดมีบทบาทสำคัญในกระบวนการขาย กระบวนการขายอาจเริ่มต้นจากการสร้าง ลีดจะเปลี่ยนแปลงอย่างมากตามคุณสมบัติในการแปลงคำลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขาย โปรดดูที่ [การจัดการการตลาด](#) (ในหน้า 195) คุณสามารถแปลงลีดเป็นผู้ติดต่อ บริษัท การลงทะเบียนข้อตกลง และโอกาสทางการขาย หลังจากแปลงคำลีดเป็นโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลง จะเข้าสู่กระบวนการขาย ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือการลงทะเบียนข้อตกลงจะรับค่าจากเรคคอร์ดลีด คำนี้ได้จากการแมปลีดที่ถูกแปลงในระหว่างกระบวนการขาย

## บริษัท

ใช้เพจบริษัท ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทต่างๆ บริษัท คือบริษัททั่วไปที่คุณดำเนินการธุรกิจด้วย แต่คุณก็ยังสามารถติดตามคู่ค้า คู่แข่ง พันธมิตร และอื่นๆ เป็นบริษัทได้อีกด้วย

หากเรคคอร์ดบริษัทเป็นศูนย์กลางของวิธีการจัดการธุรกิจของบริษัทของคุณ ซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในหลายบริษัท ให้นับข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทต่างๆ ให้มากที่สุดเท่าที่คุณสามารถทำได้ ข้อมูลบางอย่าง เช่น ฟิลด์พื้นที่หรืออุตสาหกรรม สามารถใช้ในรายงานเพื่อแยกประเภทของข้อมูลได้ ในทำนองเดียวกัน หากคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขาย กับเรคคอร์ดบริษัทที่มีข้อมูลฟิลด์พื้นที่หรืออุตสาหกรรม โอกาสทางการขายเหล่านั้นจะสามารถแยกประเภทตามค่าเหล่านั้นได้

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

**224** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## ■ การจัดการบริษัท (ในหน้า 226)

### การทำงานกับโฮมเพจบริษัท

โฮมเพจบริษัท คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัท

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจบริษัทได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำบริษัท

คุณสามารถจัดทำบริษัทได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนบริษัทที่ดูล่าสุดของฉันทัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์บริษัท](#) (ในหน้า 243)

### การทำงานกับรายการบริษัท

รายการบริษัทแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลางของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของบริษัท

รายการบริษัท	ฟิลเตอร์
บริษัททั้งหมด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามตัวอักษรของชื่อบริษัท
บริษัทลูกค่าทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค่า
บริษัทคู่แข่งทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่แข่ง
บริษัทคู่ค้าทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นคู่ค้า
บริษัทลูกค่าเป้าหมายทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าประเภทบริษัทเป็นลูกค่าเป้าหมาย
บริษัทที่จัดทำล่าสุด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
บริษัทที่แก้ไขล่าสุด	บริษัททั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
บริษัทที่อ้างอิงได้ทั้งหมด	บริษัทที่เลือกช่องทำเครื่องหมายข้อมูลอ้างอิงไว้
บริษัทสูงสุดทั้งหมด	บริษัทที่ตั้งค่าลำดับความสำคัญเป็นสูง
บริษัทของฉัน	บริษัทที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูบริษัทที่ดูล่าสุด

ส่วนบริษัทที่ดูล่าสุดของเงินแสดงบริษัทที่คุณดูล่าสุด

### การทำงานกับงานของบริษัท

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทที่เปิดของเงินแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ

คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของเงิน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของเงิน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- เมื่อต้องการตรวจสอบงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบบริษัทที่เกี่ยวข้องกับงาน ให้คลิกที่ชื่อบริษัท
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

### การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้นอาจแสดงในโฮมเพจบริษัท (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุว่าจะแสดงส่วนรายงานใดในเพจนั้น) ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนการวิเคราะห์บริษัท ซึ่งแสดงการวิเคราะห์โดยรวมของวิธีการกระจายของบริษัทและรายได้เมื่อปิด โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์บริษัทที่ [การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท](#) (ในหน้า 243)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบริษัทของคุณได้ ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจบริษัทของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบริษัทของคุณ

- 1 ในโฮมเพจบริษัท ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจบริษัท ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

### การจัดการบริษัท

ในการจัดการบริษัท ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- [การระบุบริษัทใหม่](#) (ในหน้า 228)
- [การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท](#) (ในหน้า 228)

**226** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท (ในหน้า 229)
- การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ทัลโฟลโล (ในหน้า 231)
- การระบุบริษัทหลัก (ในหน้า 232)
- การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล (ในหน้า 232)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 233)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 234)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 237)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 238)
- การติดตามรายได้ตามบริษัท (ในหน้า 239)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

- การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท (ในหน้า 242)
- การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท (ในหน้า 243)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 322)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 135)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์บริษัท (ในหน้า 243)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท (ในหน้า 225)
- การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 59)
- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 398)

- รายงาน (ในหน้า 777)
- การใช้ Offline Client (ในหน้า 750)
- การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

## การระบุบริษัทใหม่

หากระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้คุณสามารถดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุบริษัทใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ดของบริษัท

**หมายเหตุ:** คุณสามารถระบุเรคคอร์ดของบริษัทให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดให้กับบริษัท อย่างไรก็ตาม

คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดบริษัทให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด \(ในหน้า 44\)](#)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และประเภทเรคคอร์ดบริษัทได้รับการตั้งค่าความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดเป็นโหมดผู้ใช้และโหมดผสม คุณยังสามารถระบุบริษัทใหม่ให้กับเจ้าของใหม่โดยเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุบริษัทใหม่ ในคำขอ

### การระบุบริษัทใหม่

#### 1 เลือกบริษัทที่คุณต้องการระบุใหม่

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#)

#### 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

#### 3 ในเพจการแก้ไขบริษัท ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

- ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมายระบุบริษัทใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุบริษัทใหม่

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น

โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด \(ในหน้า 44\)](#)

#### 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

## การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท

บริษัทสามารถมีผู้ติดต่อได้หลายคน แต่จะต้องระบุผู้ติดต่อที่เป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัทไว้ 1 คน โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ผู้ติดต่อคนแรกที่เพิ่มให้กับบริษัทจะเป็นผู้ติดต่อหลัก แต่คุณสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้

### ในการเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท

#### 1 เลือกบริษัท

228 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

## 2 คลิก แก๊ซ ในเพจรายละเอียดบริษัท

**หมายเหตุ:** หากฟิลด์ผู้ติดต่อหลักไม่แสดงอยู่ในเพจรายละเอียดบริษัทและแก๊ซบริษัท ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทเพื่อเพิ่มฟิลด์ดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ

**เคล็ดลับ:** หากคุณสมบัติการแก๊ซออนไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงออนไลน์ผู้ติดต่อหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก๊ซออนไลน์ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

## 3 ในเพจการแก๊ซบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์ผู้ติดต่อหลัก

## 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกผู้ติดต่อหลักคนใหม่

**หมายเหตุ:** เฉพาะผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัทอยู่แล้วเท่านั้นที่คุณสามารถเลือกเป็นผู้ติดต่อหลักในบริษัทได้ นอกจากนี้ หากฟิลด์รายการผู้ติดต่อของบริษัทปรากฏในวินโดว์การค้นหา เฉพาะรายการผู้ติดต่อที่มีผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัทอยู่แล้วเท่านั้น ที่จะมีให้เลือกในฟิลด์รายการผู้ติดต่อของบริษัท คุณสามารถเลือกรายการอื่นเพื่อค้นหาผู้ติดต่อได้

## 5 ในเพจแก๊ซบริษัท ให้คลิกบันทึก

**หมายเหตุ:** ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อหลักของบริษัทจะปรากฏเป็นผู้ติดต่อแรกเสมอในรายการผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัท แม้ว่าช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลัก จะไม่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท หากคลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อเปิดรายการทั้งหมดของผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง ผู้ติดต่อหลักอาจจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจรายการ แม้ว่าคุณจะมีรายการลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์ เช่น นามสกุลหรือชื่อ

ตำแหน่งของผู้ติดต่อหลักในรายการจะขึ้นอยู่กับจำนวนเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการและจำนวนเรคคอร์ดที่คุณแสดงในเพจรายการของคุณ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีผู้ติดต่อทั้งหมด 180 รายที่เชื่อมโยงกับบริษัท นามสกุลของผู้ติดต่อหลักของบริษัทขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวสุดท้าย และคุณแสดง 100 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ ในกรณีนี้ ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจที่สองของรายการของคุณเมื่อคุณเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์นามสกุล

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดใหม่ที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียด เช่น ผู้ติดต่อและกิจกรรมกับเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดเข้าด้วยกัน เพื่อให้คุณและบุคคลอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดสามารถดูข้อมูลทั้งหมดได้

เรคคอร์ดที่ถูกเพิ่มไปในฐานข้อมูลในเวลาเดียวกันที่เชื่อมโยงกับบริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อที่คุณจัดทำจากเพจรายละเอียดบริษัทจะเชื่อมโยงกับบริษัทและแสดงในเพจผู้ติดต่อ

เรคคอร์ดบริษัทที่มีข้อมูลที่ได้รับหลังจากเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดอื่น ตัวอย่างเช่น รายงานโอกาสทางการขายบางรายการจะแสดงเรคคอร์ดตามเขตหรืออุตสาหกรรม เนื่องจากเขตและอุตสาหกรรมไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ระบบจะดูที่เรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงเพื่อกำหนดว่าเป็นโอกาสทางการขายของกลุ่มใด ดังนั้น คุณควรเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดบริษัททุกครั้งที่เป็นไปได้

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ซื้อใหม่กับเรคคอร์ดบริษัทเพื่ออนุญาตให้ผู้ซื้อเรคคอร์ดได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับผู้ร่วมงานที่คุณร่วมงานด้วยเพื่อปิดการขาย สมาชิกใหม่อาจมีความต้องการที่แตกต่างกันในการเข้าใช้เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งขึ้นอยู่กับบทบาทของแต่ละคน

### ในการเชื่อมโยงข้อมูลกับบริษัท

#### 1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

#### 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท เลื่อนไปที่ส่วนที่เหมาะสม และเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัทตามความจำเป็น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดประเภทข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถแสดงในเพจรายละเอียดบริษัท คุณสามารถเปลี่ยนลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่สำหรับคุณ หรือซ่อนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใดๆ ที่คุณไม่ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดู [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

ตารางต่อไปนี้แสดงเรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้

ประเภทเรคคอร์ด	ข้อมูล
โอกาสทางการขาย	ในการเชื่อมโยงโอกาสทางการขายใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์โอกาสทางการขาย</a> (ในหน้า 285)
คำขอบริการ	ในการเชื่อมโยงคำขอบริการใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์คำขอบริการ</a> (ในหน้า 358)
หมายเหตุ	ในการเชื่อมโยงหมายเหตุใหม่ คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคคอร์ด  <b>หมายเหตุ:</b> คุณสามารถเพิ่มหมายเหตุได้โดยคลิกไอคอนหมายเหตุที่อยู่บนสุดด้านขวาของเพจ หากบริษัทของคุณเปิดใช้คุณสมบัตินี้  สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับหมายเหตุ โปรดดูที่ <a href="#">การเพิ่มหมายเหตุ</a> (ในหน้า 124)
กิจกรรมที่เปิด (การนัดหมายและงาน)	ในการเชื่อมโยงงานหรือนัดหมายใหม่ คลิกที่ งานใหม่ หรือการนัดหมายใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์กิจกรรม</a> (ในหน้า 189)  คุณสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมมากกว่าหนึ่งรายการกับบริษัท หากกิจกรรมมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าวจะปรากฏอยู่ในรายการกิจกรรม และปฏิทิน  ผู้ใช้ที่ดูบริษัทได้จะสามารถดูกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัท รวมทั้งกิจกรรมที่บุคคลอื่นเป็นเจ้าของหรือมอบหมายให้บุคคลอื่น
ผู้ติดต่อ	ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อใหม่ ให้คลิก ใหม่ ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์ผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 264)  คำแนะนำ: เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก เพิ่ม จากนั้นคลิกไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากคอลัมน์ผู้ติดต่อใหม่ และในวินโดว์การค้นหา ป้อนชื่อ นามสกุล หรือที่อยู่อีเมล จากนั้นคลิก ดำเนินการ หากแอปพลิเคชันไม่พบผู้ติดต่อ ให้คลิก ใหม่ เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อ  หากคุณทราบว่าเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้มีอยู่แล้ว ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเชื่อมโยงเรคคอร์ด  ในการเปิดเพจรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่ออัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์ ชื่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 234)
ทีมของบริษัท	ในการแสดงเรคคอร์ดแก่พนักงานคนอื่นๆ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้ เลือกชื่อพนักงาน และระดับการเข้าใช้ในวินโดว์เพิ่มผู้ใช้ในทีมบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)
คู่ค้าของบริษัท	ในการเชื่อมโยงบริษัทและติดตามในฐานะคู่ค้าของบริษัท ให้คลิก เพิ่ม จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท</a> (ในหน้า 237)
คู่แข่งบริษัท	ในการเชื่อมโยงบริษัทและตรวจสอบในฐานะที่เป็นคู่แข่งของบริษัทนี้ ให้คลิก เพิ่ม จากนั้น ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟอร์ม แก้ไข และบันทึกเรคคอร์ด สำหรับคำอธิบายฟิลต์ โปรดดูที่ <a href="#">การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท</a> (ในหน้า 237)

### ในการถอดหรือลบเรคคอร์ดของลิ่งค์

- 1 เลือกบริษัท  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท
- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง
- 3 ในแถวที่มีลิงค์ที่คุณต้องการนำออกหรือลบ ให้เลือกนำออกหรือลบจากเมนูระดับเรคคอร์ด
  - **นำออก** ยกเลิกการเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยไม่มีลบเรคคอร์ดใดเรคคอร์ดหนึ่ง
  - **ลบ** ลบเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง เรคคอร์ดที่ลบจะถูกย้ายไปยังเพจรายการที่ลบและถูกลบออกจากฐานข้อมูลอย่างถาวรหลังจาก 30 วัน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 130)
- [การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม](#) (ในหน้า 140)
- [การติดตามลิ่งค์ทรัพย์สิน](#) (ในหน้า 238)

## การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอกับบริษัทด้วยความสัมพันธ์แบบหลายต่อหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอหลายๆ บริษัทกับบริษัทหนึ่ง แต่บริษัทพอร์ทัลโฟลีโอแต่ละบริษัทสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทได้เพียงหนึ่งบริษัท

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลโฟลีโอจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องให้สิทธิ์ในการเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลโฟลีโอให้กับบทบาทของคุณ

คุณหรือผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลโฟลีโอในโครงร่างเพจรายละเอียดบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

### ในการเชื่อมโยงบริษัทย่อยของพอร์ทัลโฟลีโอ

- 1 เลือกบริษัทหลัก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ทัลโฟลีโอ และคลิก **ใหม่**
- 3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอที่เปิดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ โปรดดูที่ [ฟิลด์บริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ" ในหน้า 641)
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การระบุบริษัทหลัก

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบริษัท เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง ได้โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ชั้นแรกให้จัดทำบริษัทหลัก จากนั้นเลือกบริษัทนั้นเป็นบริษัทหลักของบริษัทลูกหรือบริษัทย่อย

### ในการระบุบริษัทหลัก

#### 1 เลือกบริษัทย่อย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

#### 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบริษัท

**หมายเหตุ:** หากคุณสมบัติการแก้ไขแบบออนไลน์สามารถใช้งานได้สำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถระบุบริษัทหลักในเพจรายละเอียดบริษัทได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขออนไลน์ที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

#### 3 ในเพจการแก้ไขบริษัท คลิกไอคอนค้นหาที่อยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทหลัก

#### 4 ในวินโดว์ค้นหา เลือกบริษัทหลัก

#### 5 บันทึกเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- [ฟิลด์บริษัท](#) (ในหน้า 243)

## การจำกัดเรคคอร์ดบริษัทที่แสดงผล

คุณสามารถจำกัดบริษัทที่คุณดูโดยการเลือกรายการที่ฟิลเตอร์ รายการจะแสดงเป็นชุดย่อยของบริษัทที่ตรงกับเกณฑ์ที่บันทึกไว้กับรายการ

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- เมื่อคุณจัดทำรายการ คุณจำเป็นต้องป้อนฟิลด์และค่าสำหรับเกณฑ์ที่คุณตั้งค่า คุณอาจจะต้องการไปยังเพจแก้ไขบริษัท และป้อนชื่อฟิลด์และค่าที่ตรงทุกประการกับที่ใช้ในแอปพลิเคชันของคุณ มิฉะนั้น รายการที่ฟิลเตอร์ของคุณอาจจะเลือกเรคคอร์ดไม่ถูกต้อง นอกจากนี้ คุณสามารถพิมพ์เพจรายละเอียดเรคคอร์ด เพื่อดูชื่อฟิลด์ที่ตรงกันทุกประการ อย่างไรก็ตาม สิ่งพิมพ์ออกมาจะไม่มีค่าฟิลด์ของรายการที่รอป้อน
- หากคุณกำลังใช้ **Oracle Offline On Demand (Offline client)** จะมีการจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่คุณสามารถดาวน์โหลดต่อครั้ง ค่าดีฟอลต์ของ **Offline client** จะจำกัดให้คุณดาวน์โหลดได้ไม่เกิน 250 บริษัทต่อครั้ง ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถขอเพิ่มจำนวนได้ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนจะเพิ่มเวลาในกระบวนการดาวน์โหลดด้วย หากเรคคอร์ดบริษัทของคุณเกินจำนวนสูงสุดที่ดาวน์โหลดได้ ให้จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์จะแบ่งบริษัทของคุณให้มีจำนวนเล็กลง เช่น บริษัทตามค่าลำดับความสำคัญหรือที่ตั้งแตกต่างกัน จากนั้น ในระหว่างกระบวนการดาวน์โหลด ให้เลือกรายการที่ฟิลเตอร์ที่คุณได้จัดทำขึ้น เพื่อให้แน่ใจว่าเรคคอร์ดบริษัททั้งหมดถูกคัดลอกไปยังแล็ปท็อปและเดสก์ท็อปของคุณ

### ในการเปิดรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัท

#### 1 คลิกที่แท็บบริษัท

#### 2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้เลือกรายการที่คุณต้องการทำงาน

**232** วิดีโอออนไลน์ของ **Oracle CRM On Demand** ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



สำหรับคำอธิบายรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัทดีฟอลต์ โปรดดูที่ [การทำงานกับโฮมเพจบริษัท](#) (ในหน้า 225)

#### ในการจัดทำรายการที่ฟิลเตอร์ของบริษัท

- 1 คลิกที่แท็บบริษัท
- 2 จากส่วนรายการบริษัท ในโฮมเพจบริษัท ให้คลิกลิงค์จัดการรายการ
- 3 ในเพจจัดการรายการ ให้คลิกลูกุ่ม รายการใหม่
- 4 ปฏิบัติตามขั้นตอนที่อธิบายไว้ใน [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลต์บริษัท](#) (ในหน้า 243)
- [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 164)
- [การทำงานกับโฮมเพจบริษัท](#) (ในหน้า 225)

## การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท จัดเก็บข้อมูลในเพจความสัมพันธ์ของบริษัท เช่น คุณอาจต้องการติดตามผู้ลงทุนหรือความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับบริษัทนี้

ขั้นแรก ให้เชื่อมโยงบริษัทที่มีความสัมพันธ์ที่คุณต้องการติดตามกับเรคคอร์ดบริษัทนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงหลายบริษัทเท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของ **Oracle CRM On Demand** รุ่นมาตรฐาน ดังนั้นอาจไม่มีคุณสมบัติดังกล่าวสำหรับบริษัทของคุณ หากต้องการให้บริษัทของคุณสามารถติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท สิทธิจัดการผู้ติดต่อเพิ่มเติมและสิทธิ์เข้าใช้ความสัมพันธ์ของบริษัทจะต้องรวมอยู่ในบทบาทของผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องเปิดใช้งานสิทธิ์เข้าใช้ความสัมพันธ์ของบริษัทเพิ่มเติมให้กับผู้ใช้ที่จะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทด้วย

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลต์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของบริษัทและเพิ่มฟิลต์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไว้ในโครงร่างของเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท จากนั้น ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลต์ที่กำหนดเองได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับแต่ละหน่วยงานที่คุณต้องการเชื่อมโยงบริษัท คุณสมบัตินี้อาจไม่มีอยู่ในเวอร์ชันแอปพลิเคชันของคุณ

#### ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

- 1 เลือกบริษัท
  - หากต้องการดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
  - ในการอัปเดตข้อมูล ให้คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ในแถวความสัมพันธ์ของบริษัทที่มีอยู่
- 3 ในเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของบริษัท ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

ฟิลด์	ความเห็น
บริษัทที่เกี่ยวข้อง	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท
วันที่เริ่มต้น	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

### การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงบัญชีกับผู้ติดต่อได้หลายวิธี จากเพจรายละเอียดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท และคุณยังสามารถจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัทโดยอัตโนมัติได้ เช่นเดียวกับนั้น จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ และคุณยังสามารถจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ

#### เกี่ยวกับข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถดูรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัทในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อของบริษัท และเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นไปยังโครงสร้างเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท

จากนั้นผู้ใช้ที่มีสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดผู้ติดต่อของบริษัทจะสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลด์ที่กำหนดเองได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะสร้างฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงก์ฟิลด์ผู้ติดต่อของบริษัท

ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อในเพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันของ **Oracle CRM On Demand**

ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะจัดทำโครงสร้างสำหรับเพจการแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัท ผ่านทางลิงก์โครงสร้างเพจผู้ติดต่อของบริษัท ซึ่งสามารถใช้งานสำหรับทั้งประเภทเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองและการจัดทำโครงสร้างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งแอปพลิเคชัน

#### เกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของบริษัท

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อหลายรายกับบริษัท แต่ต้องระบุผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงหนึ่งรายว่าเป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัท

ผู้ติดต่อรายแรกที่เชื่อมโยงกับบริษัทจะถูกระบุโดยอัตโนมัติว่าเป็นผู้ติดต่อหลักของบริษัท แต่คุณสามารถระบุผู้ติดต่อหลักรายอื่นของบริษัทได้ในภายหลัง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท โปรดดูที่ [การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท](#) (ในหน้า 228)

ชื่อผู้ติดต่อหลักจะแสดงในฟิลด์ผู้ติดต่อหลักในเพจรายละเอียดบริษัท หากฟิลด์นั้นปรากฏในโครงสร้างของเพจรายละเอียดบริษัทของคุณ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัทก็เช่นกัน

หากช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลักปรากฏในโครงสร้าง จะมีการเลือกช่องทำเครื่องหมายไว้ในแถวของผู้ติดต่อหลัก

ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้กำหนดว่าฟิลด์ผู้ติดต่อหลักและช่องทำเครื่องหมายผู้ติดต่อหลักจะปรากฏบนโครงสร้างหรือไม่

ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อหลักของบริษัทจะปรากฏเป็นผู้ติดต่อแรกเสมอในรายการผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับบริษัท แม้ว่าช่องทำเครื่องหมาย ผู้ติดต่อหลัก

จะไม่ปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของเพจรายละเอียดบริษัท หากคุณคลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อเปิดรายการทั้งหมดของผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง

ผู้ติดต่อหลักอาจจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจรายการ แม้ว่าข้อมูลจะเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์ เช่น นามสกุลหรือชื่อ

ตำแหน่งของผู้ติดต่อหลักในรายการจะขึ้นอยู่กับจำนวนเรคคอร์ดที่อยู่ในรายการและจำนวนเรคคอร์ดที่คุณแสดงในเพจรายการของคุณ ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณมีผู้ติดต่อทั้งหมด 180 รายที่เชื่อมโยงกับบริษัท นามสกุลของผู้ติดต่อหลักของบริษัทขึ้นต้นด้วยพยัญชนะตัวสุดท้าย และคุณแสดง 100 เรคคอร์ดในเพจรายการของคุณ ในกรณีนั้น ผู้ติดต่อหลักจะปรากฏเป็นเรคคอร์ดแรกในเพจที่สองของรายการของคุณเมื่อคุณเรียงลำดับรายการโดยใช้ฟิลด์นามสกุล

## เกี่ยวกับบทบาทของผู้ติดต่อ

เมื่อคุณเชื่อมโยงบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถระบุบทบาทที่ผู้ติดต่อมีอยู่ในบริษัทได้ การบันทึกบทบาทของผู้ติดต่อที่บริษัทมีความสำคัญต่อการเข้าใจถึงอิทธิพลที่ผู้ติดต่อมีต่อการตัดสินใจของบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อของบริษัท: ผู้อนุมัติ ผู้ใช้และผู้ประเมิน ผู้ใช้และผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติและผู้ตัดสินใจ และไม่รู้จักร

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท

### การเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท

#### 1 เลือกบริษัทที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 เมื่อต้องการจัดทำผู้ติดต่อใหม่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดบริษัท ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ คลิก ใหม่
- b ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่อ ให้ป้อนข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ  
**หมายเหตุ:** ฟิลด์บางฟิลด์ในเพจการแก้ไขผู้ติดต่ออาจมีการป๊อปอัพด้วยคำจากเรคคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

#### 3 เมื่อต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่มีอยู่กับบริษัท ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิก เพิ่ม
- b ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท  
คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัทในเพจรายการผู้ติดต่อได้สูงสุดห้ารายการ
- c (เลือกได้) สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการ ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท  
**หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัท คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้
- d บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

### การเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ

#### 1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 เมื่อต้องการจัดทำบริษัทใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

- a ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก ใหม่

**b** ในพจนานุกรมแก้ไขบริษัท ให้ป้อนข้อมูลสำหรับบริษัทใหม่ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**3** เมื่อต้องการเชื่อมโยงบริษัทที่มีอยู่กับผู้ติดต่อ ให้ทำดังนี้:

**a** ในพจนานุกรมแก้ไขผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิก เพิ่ม

**b** ในเพจเพิ่มบริษัท ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกบริษัทที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ  
คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อในเพจเพิ่มบริษัทได้สูงสุดห้ารายการ

**c** (เลือกได้) สำหรับแต่ละบริษัท ให้เลือกตัวเลือกที่กำหนดบทบาทหลักของผู้ติดต่อที่บริษัท

**หมายเหตุ:** หลังจากคุณเชื่อมโยงบริษัทกับผู้ติดต่อ คุณสามารถเพิ่มบทบาทเพิ่มเติมสำหรับผู้ติดต่อที่บริษัทได้

**d** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท

#### การดูและอัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของบริษัท

**1** ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ ในพจนานุกรมแก้ไขบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์แก้ไขสำหรับผู้ติดต่อ

■ ในพจนานุกรมแก้ไขผู้ติดต่อ ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงก์แก้ไขสำหรับบริษัท

พจนานุกรมแก้ไขผู้ติดต่อของบริษัทจะแสดงรายละเอียดของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์ในเพจอาจเป็นแบบอ่านอย่างเดียว หรือคุณอาจสามารถเพิ่มและเปลี่ยนแปลงข้อมูลในเพจได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจ

**2** อัปเดตข้อมูลตามที่ต้องการ แล้วบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

#### วิธีการอัปเดตข้อมูลบทบาทสำหรับผู้ติดต่อของบริษัท

**1** ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ ในพจนานุกรมแก้ไขบริษัท ที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงก์แก้ไขบทบาท ของผู้ติดต่อนั้น

■ ในพจนานุกรมแก้ไขผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ให้คลิกลิงก์แก้ไขบทบาท ของบริษัทนั้น

เพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อจะแสดงบทบาทที่มีอยู่และที่เลือกสำหรับผู้ติดต่อของบริษัทนั้น

**2** ในเพจบทบาทของบริษัทหรือเพจบทบาทของผู้ติดต่อ ในส่วนแก้ไขได้ ให้เลือกบทบาทสำหรับผู้ติดต่อ แล้วใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายบทบาทไปยังส่วนที่เลือก

**3** ใช้ลูกศรขึ้นและลงเพื่อเปลี่ยนลำดับของบทบาทในส่วนที่เลือก

บทบาทที่ด้านบนของรายการเป็นบทบาทหลัก

**4** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ในแอปพลิเคชันที่ช่วยให้คุณติดตามข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่งสำหรับบริษัทของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามว่ามีบริษัท (บริษัท) ไต่บ้างที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับบริษัท XYZ หรือบริษัท (บริษัท) ไต่บ้างที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับบริษัท XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดบริษัท คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทคู่ค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคู่ค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัท

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเพิ่มคู่ค้าบริษัทหรือคู่แข่งบริษัท ระบบจะจัดทำเรคคอร์ดแบบกลับกันภายใต้บริษัทที่เลือก ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มบริษัท 123 เป็นคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ คุณจะมองเห็นบริษัท 123 ปรากฏในรายการคู่ค้าบริษัทของบริษัท XYZ โดยอัตโนมัติ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงบริษัทที่มีอยู่เป็นบริษัทคู่ค้า โปรดดูที่ [การแปลงบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า](#) (โปรดดูที่ "การแปลงคู่ค้าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า" ในหน้า 404)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับคู่ค้าและคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับบริษัท สำหรับคำแนะนำในการเพิ่มเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

### ในการตรวจสอบข้อมูลบริษัทของคู่ค้าและคู่แข่ง

#### 1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาระคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

#### 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนคู่แข่งบริษัทหรือส่วนคู่ค้าบริษัท และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก **เพิ่ม**
- ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงก์ **แก้ไข** ซึ่งอยู่ถัดจากคู่ค้าหรือคู่แข่งที่มี

#### 3 ในเพจแก้ไขคู่แข่งบริษัทหรือเพจแก้ไขคู่ค้าบริษัท ให้นำข้อมูลที่จะเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลคู่ค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

ฟิลด์	ความเห็น
คู่ค้าของบริษัท	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่ค้าเมื่อติดต่อกับบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
คู่แข่งบริษัท	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะคู่แข่งของบริษัทนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างบริษัท
วันที่เริ่มต้น	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความเป็นหุ้นส่วน ค่าดีฟอลต์คือ วันที่วันนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่สิ้นสุด	คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่หมดอายุความสัมพันธ์
ผู้ติดต่อหลัก	ผู้ติดต่อที่สำคัญที่สุดสำหรับความสัมพันธ์แบบคู่ค้าหรือคู่แข่ง

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามสินทรัพย์

เมื่อคุณต้องการติดตามผลิตภัณฑ์ที่คุณขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ให้เชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์เข้ากับบริษัทเป็นสินทรัพย์

### ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์กับบริษัทเป็นสินทรัพย์

#### 1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

#### 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนสินทรัพย์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการจัดทำสินทรัพย์ ให้คลิก **ใหม่**  
ตามคำตีพิมพ์ ผู้จัดทำของสินทรัพย์คือเจ้าของสินทรัพย์
- ในการอัปเดตข้อมูลสินทรัพย์ ให้คลิกที่ลิงค์แก้ไข ถัดจากสินทรัพย์ที่มีอยู่

#### 3 ในเพจแก้ไขสินทรัพย์ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ [Oracle CRM On Demand เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรม](#) สินทรัพย์อาจจะแสดงอยู่ในส่วนหัวอื่น ตัวอย่างเช่น ใน [Oracle CRM On Demand Automotive Edition](#) สินทรัพย์จะแสดงเป็น *ยานพาหนะ*

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลสินทรัพย์ หากคุณใช้เวอร์ชันเฉพาะอุตสาหกรรมของ [Oracle CRM On Demand](#) คุณอาจเห็นฟิลด์เพิ่มเติม

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลสินทรัพย์หลัก</b>	
ชื่อผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำให้กับลูกค้า เมื่อคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์เหล่านี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ชิ้นส่วน ประเภท และสถานะ
ราคาซื้อ	ราคาชำระสำหรับผลิตภัณฑ์
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ลูกค้าจัดซื้อ
วันที่ส่งสินค้า	คำตีพิมพ์เป็นวันที่วันนี้
ชนิดผลิตภัณฑ์	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
เลขที่ชิ้นส่วน	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
ประเภท	อ่านอย่างเดียว คัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์
สถานะการดำเนินงาน	คำตีพิมพ์คือ <b>ไม่ใช้งาน</b> <b>ใช้งาน</b> <b>ช่วงเวลาว่าง</b> <b>ขึ้น</b> การใช้อย่างจำกัด การซ่อมบำรุง ลง ลงถึงจุดวิกฤต
การรับประกัน	ระยะเวลาของการรับประกัน
สัญญา	ประเภทสัญญา เช่น <b>บรอนซ์</b> <b>ทอง</b> <b>แพลตินัม</b> หรือเงิน
สกุลเงิน	สกุลเงินเดียวกับราคาซื้อ คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงราคาเป็นสกุลเงินอื่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่แจ้ง	วันที่ที่ปรากฏในเรคคอร์ดงาน  หากคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ งานจะถูกจัดทำเมื่อบันทึกเรคคอร์ดสินทรัพย์นี้ งานจะปรากฏเป็น "ชื่อสินทรัพย์ต้องติดตามผล" ในโฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท และปฏิทิน  คำแนะนำ: กำหนดวันที่ให้คุณมีเวลาทำงานติดตามผลที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์นี้ เช่น การแจ้งว่าสัญญาหรือการรับประกันใกล้หมดอายุ  <b>หมายเหตุ:</b> การจัดทำคุณสมบัติงานโดยอัตโนมัติจะใช้งานได้ก็ต่อเมื่อคุณป้อนวันที่แจ้งในเรคคอร์ดสินทรัพย์ ไม่ใช่ในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
ประเภทสินทรัพย์	ประเภทสินทรัพย์  <b>หมายเหตุ:</b> ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน สินทรัพย์จะรวมอยู่ในรายชื่อบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอใน Oracle CRM On Demand  อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอในโปรไฟล์บริษัท สินทรัพย์ที่มีค่าพอร์ทัลโฟลีโอในฟิลด์ประเภทสินทรัพย์เท่านั้นที่รวมอยู่ในรายชื่อบริษัทพอร์ทัลโฟลีโอ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินทรัพย์ จำกัดตัวอักษรที่ 250 ตัว

## การติดตามรายได้ตามบริษัท

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คุณสมบัติมีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละบริษัทได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้บริษัท ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละบริษัท
- ประมาณการบริษัทของคุณโดยอ้างอิงรายได้บริษัท

หากประมาณการบริษัทของคุณอ้างอิงกับบริษัท เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมาณการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องมีสถานะ เปิด รอดำเนินการ หรือปิด
- เรคคอร์ดรายได้ของบริษัทต้องเลือกฟิลด์การประมาณการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมาณการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมาณการรายได้โดยอ้างอิงสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้: รายได้จากโอกาสทางการขาย, คุณภาพและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย, รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อ

วิธีการประมาณการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในบริษัท

### ในการเพิ่มรายได้ลงในบริษัท

#### 1 เลือกบริษัท

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบริษัท

- 2 ในเพจรายละเอียดบริษัท ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
  - ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกลิงค์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว
- 3 ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์  
**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณไม่ใช้รายได้ของบริษัทเพื่อประมาณการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมาณการในเพจรายได้
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

### ฟิลด์รายได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

**หมายเหตุ:** การประมาณการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อต้องมีการใช้งานรายได้สำหรับทั้งบริษัทและผู้ติดต่อ ฟังก์ชันนี้ต้องตั้งค่าสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

**คำเตือน:** หากบริษัทของคุณประมาณการโดยอ้างอิงกับรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ข้อมูลรายได้ที่คุณป้อนจะมีผลกระทบต่อการคำนวณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก</b>	
วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด	สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อให้ใช้วันที่ปิดรายได้ที่คาดไว้ สำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นให้ใช้วันที่เริ่มต้นสำหรับรายได้ที่เกิดขึ้นวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นคือกลางเดือนนั้น ให้เพิ่มเรคคอร์ดหนึ่งเรคคอร์ดเพื่อให้ราคาส่งซ้ำทั้งหมดและอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับแบ่งตามสัดส่วนการสั่งซื้อ  ตัวอย่างเช่น คุณเริ่มส่งสินค้าให้กับบริษัทหรือลูกค้าในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งสินค้ามูลค่า \$500 ในปลายเดือนทุกเดือนจนกระทั่งถึงสิ้นปี  สำหรับการส่งสินค้ากลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ด: รายได้ = \$250 ปริมาณ = 1  สำหรับการส่งซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดที่สอง: รายได้ = \$500 ปริมาณ = 1 ความถี่ = รายเดือน จำนวนงวด = 7 (มิถุนายน ถึง ธันวาคม)
ชื่อผลิตภัณฑ์	สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ทำเครื่องหมายว่าสั่งซื้อได้โดยผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเท่านั้น
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดของผลิตภัณฑ์
เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
ประมาณการ	ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในยอดรวมการประมาณการ



ฟิลต์	คำอธิบาย
ประเภท	<p>คำตีฟอลต์ คือ ตามจริง จัดส่งแล้ว เรียกเก็บแล้ว จอง ที่คาดไว้ และโควต้า</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ประเภทที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลต์ประเภทอื่น (ฟิลต์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป้อนปุ่เลขด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์ อาจจะปรากฏในเพจนี้ด้วย</p>
สถานะ	<p>หากบริษัทของคุณคำนวณการประมาณการจากบริษัทหรือผู้ติดต่อ คุณต้องตั้งค่าสถานะเป็น เปิด รอดำเนินการ หรือปิด เพื่อให้เรคคอร์ดนี้รวมอยู่ในการประมาณการ</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> สถานะที่คุณตั้งค่าเองจะนำไปใช้กับเรคคอร์ดรายได้ ฟิลต์สถานะอื่น (ฟิลต์แบบอ่านอย่างเดียว) ซึ่งป้อนปุ่เลขด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์ อาจจะปรากฏในเพจนี้ด้วย</p>
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ลูกค้าสั่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อเวลาที่สั่งซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งผลิตภัณฑ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่
รายได้	<p>ปริมาณหารด้วยราคา ไม่สามารถเขียนทับรายได้ หากเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ จำนวนรายได้นี้จะเพิ่มในยอดรวมประมาณการของบริษัทของคุณ</p> <p><b>คำแนะนำ:</b> ในการประมาณการรายได้เฉพาะ โดยไม่คำนึงถึงผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ ให้ตั้งค่าปริมาณไว้ที่ 1 และตั้งค่าราคาเท่ากับค่ารายได้</p>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
<b>ข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ</b>	
ความถี่	<p>แสดงความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ</p> <p>คำว่า <i>รายปักษ์</i> หมายถึงหนึ่งครั้งต่อสองสัปดาห์</p> <p>เมื่อคุณป้อนปุ่เลขฟิลต์นี้ คุณต้องป้อนปุ่เลขฟิลต์จำนวนงวดด้วย</p>
จำนวนงวด	<p>จำนวนงวดของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ รายได้ที่เกิดซ้ำสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด</p> <p>ระยะเวลาที่ครอบคลุมจำนวนงวดรวมจะแตกต่างกันตามความถี่ที่เลือก (ในฟิลต์ความถี่) เช่น หากคุณเลือกรายได้ที่เกิดซ้ำรายสัปดาห์ คุณสามารถติดตามรายได้ได้สูงสุดห้าปี</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อคุณป้อนปุ่เลขฟิลต์นี้ คุณต้องป้อนปุ่เลขฟิลต์ความถี่ด้วย</p>
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>บุคคลที่ระบุไว้กับเรคคอร์ดรายได้นี้ โดยทั่วไป เจ้าของสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม สามารถปรับระดับการแก้ไขให้จำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้ได้</p> <p>คำนี้จะส่งผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรัน (จากเพจรายงานและแผงควบคุม)</p> <p>เรคคอร์ดแต่ละรายการมีเจ้าของเพียงคนเดียว อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย สามารถใช้ร่วมกับพนักงานคนอื่นได้ สำหรับคำแนะนำ โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p>

## การจัดการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท

คุณสามารถจัดการนัดหมายสำหรับบริษัทได้สูงสุด 25 รายการในครั้งเดียวโดยใช้คุณสมบัติการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มใน Oracle CRM On Demand

### เกี่ยวกับความเป็นเจ้าของการนัดหมาย

ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะแสดงชื่อของคุณตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกเจ้าของที่แตกต่างกันสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการหรือล้างค่าจากฟิลด์เจ้าของตามที่เป็นได้ ความเป็นเจ้าของการนัดหมายที่คุณจัดทำขึ้นจะได้รับการกำหนดดังนี้:

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผู้ใช้ ผู้ใช้ที่ถูกเลือกในฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะกลายเป็นเจ้าของการนัดหมายดังกล่าว

**หมายเหตุ:** หากคุณล้างชื่อของคุณออกจากฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท และคุณไม่ได้เลือกผู้ใช้รายอื่น คุณจะกลายเป็นเจ้าของการนัดหมายนั้นตามค่าดีฟอลต์ นอกจากนี้ฟิลด์ ID เจ้าของจะถูกตั้งค่าเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม หากฟิลด์ ID เจ้าของถูกตั้งค่าเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม และหากคุณเว้นว่างฟิลด์เจ้าของในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท จะไม่สามารถจัดการนัดหมายได้

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดผสม ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทสามารถป้อนเลขหรือเว้นว่างได้ สิ่งต่อไปนี้เกิดขึ้น:

- หากฟิลด์ได้รับการป้อนเลข ผู้ใช้ที่เลือกจะเป็นเจ้าของการนัดหมาย
- หากฟิลด์ไม่ได้รับการป้อนเลข ฟิลด์เจ้าของในการนัดหมายจะว่างเปล่า อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการนัดหมาย ผู้ใช้ที่แก้ไขการนัดหมายนั้นอาจถูกรวมดีให้ป้อนเลขฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการนัดหมาย ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าฟิลด์เหล่านี้ของผู้ดูแลระบบของคุณ

- หากประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก ฟิลด์เจ้าของสำหรับการนัดหมายในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทต้องว่างเปล่า นั่นคือ คุณต้องล้างค่าออกจากฟิลด์ นอกจากนี้ เพื่อให้สามารถจัดการนัดหมายได้สำเร็จ เงื่อนไขต่อไปนี้อย่างน้อยหนึ่งรายการต้องเป็นจริง:

- สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมบนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ
- สมุดบันทึกที่กำหนดเองถูกเลือกเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์บนเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ

หลังจากที่คุณจัดการนัดหมาย ฟิลด์เจ้าของและฟิลด์สมุดบันทึกบนการนัดหมายจะว่างเปล่าทั้งคู่ อย่างไรก็ตาม ในครั้งแรกที่มีการแก้ไขการนัดหมาย ผู้ใช้ที่แก้ไขการนัดหมายนั้นจะถูกพร้อมดีให้ป้อนเลขฟิลด์สมุดบันทึก เนื่องจากเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเมื่อประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมถูกตั้งค่าในโหมดสมุดบันทึก

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ในการจัดการนัดหมายสำหรับหลายบริษัทในครั้งเดียว

### ในการจัดการนัดหมายสำหรับหลายบริษัทในครั้งเดียว

- หากจำเป็น ให้จัดทำรายการบริษัทหรือฟิลเตอร์รายการที่มีอยู่เพื่อแสดงบริษัทที่คุณต้องการจัดการนัดหมาย
- หากมีเรคคอร์ดในรายการมากกว่า 25 เรคคอร์ด ให้เปลี่ยนค่าในฟิลด์จำนวนเรคคอร์ดที่แสดงที่ด้านล่างของเพจรายการบริษัทเป็น 25
- ในเพจรายการบริษัท ให้คลิกเมนูและเลือกจัดการนัดหมายเป็นกลุ่ม
- ในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท ให้อัปเดตข้อมูลสำหรับการนัดหมายแต่ละรายการเท่าที่จำเป็น

ฟิลด์ต่างๆ ในเพจการจัดการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัทจะแสดงค่าต่อไปนี้เมื่อคุณเปิดเพจ:

- เวลาเริ่มต้น** เวลาและวันที่เริ่มต้นจะถูกตั้งค่าเป็น 12:00 P.M. ในวันที่ที่วันนั้น
- เวลาสิ้นสุด** เวลาและวันที่สิ้นสุดจะถูกตั้งค่าเป็น 60 นาทีหลังจากเวลาและวันที่เริ่มต้น
- หัวเรื่อง** ฟิลด์นี้จะแสดงคำว่า การนัดหมาย ตามด้วยชื่อของบริษัท
- เจ้าของ** ฟิลด์นี้จะแสดงชื่อของคุณ
- ชื่อบริษัท** ฟิลด์นี้จะแสดงชื่อของบริษัท

## 5 คลิก เสร็จสิ้น

**หมายเหตุ:** หากไม่สามารถจัดทำการนัดหมายได้สำเร็จสำหรับบริษัทใดๆ ที่มีชื่ออยู่ในเพจการจัดทำการนัดหมายเป็นกลุ่มของบริษัท จะไม่มีการบันทึกการนัดหมายใดๆ และข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น

## 6 หากต้องการจัดทำการนัดหมายสำหรับบริษัทอื่นๆ ในรายการ ให้แสดงเพจถัดไปของรายการและดำเนินการขั้นตอนนี้ซ้ำตามที่จำเป็น

หลังจากที่คุณจัดทำการนัดหมายแล้ว การนัดหมายแต่ละรายการจะสามารถใช้ได้ในฐานะรายการที่เกี่ยวข้องในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่เปิดของเพจรายละเอียดสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถแก้ไขการนัดหมายเพื่ออัปเดตรายละเอียดการนัดหมายได้ด้วยวิธีการเดียวกับที่คุณแก้ไขการนัดหมายอื่นๆ

## การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท

ส่วนการวิเคราะห์บริษัทของโฮมเพจบริษัท แสดงการกระจายบริษัทและการวิเคราะห์รายได้เมื่อปิด คุณสามารถระบุลูกค้าที่มีประสิทธิภาพสูงและต่ำได้ พร้อมทั้งส่วนตลาดใหม่

ในส่วนนี้ของโฮมเพจบริษัท คุณสามารถวางตัวชี้ของคณบนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจสอบรายงานโดยละเอียด หรือเปลี่ยนประเภทในรายการครอปดาวนเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากมุมมองอื่น

## ฟิลด์บริษัท

ใช้เพจการแก้ไขบริษัทในการเพิ่มบริษัทหรืออัปเดตรายการของบริษัทที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขบริษัทแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของบริษัท

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขบริษัทในเพจรายการบริษัทและเพจรายละเอียดบริษัทได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการครอปดาวน ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

เรคคอร์ดบริษัทเป็นศูนย์กลางของวิธีการจัดการและดูข้อมูลของคุณ ด้วยเหตุนี้ คุณควรระบ่อนข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทให้มากที่สุดเท่าที่คุณจะทำได้ ข้อมูลบางอย่าง เช่น พื้นที่และอุตสาหกรรม สามารถนำไปใช้ในการแยกประเภทข้อมูลในรายงานได้ เช่นเดียวกันหากคุณเชื่อมโยงเรคคอร์ด เช่น โอกาสทางการขาย กับเรคคอร์ดบริษัทโดยมีการบ่อนข้อมูลพื้นที่หรืออุตสาหกรรม เรคคอร์ดโอกาสทางการขายเหล่านั้นสามารถแยกประเภทตามค่าเหล่านั้นได้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลบริษัทหลัก</b>	
ชื่อบริษัท	ชื่อของบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ที่ตั้ง	ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยบริษัท เช่น สำนักงานใหญ่
บริษัทหลัก	บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือ
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของบริษัท
<b>ข้อมูลการขายของบริษัท</b>	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประเภทบริษัท	ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้านำหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง <b>หมายเหตุ:</b> บริษัทที่กำหนดเป็นคู่ค้าหรือคู่แข่งจะปรากฏใต้รายการบริษัทคู่แข่งทั้งหมดและคู่ค้าทั้งหมดจากโอเมก้าบริษัท รายการเหล่านี้ยังรวมในรายการบริษัทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับบริษัทอื่นหรือโอกาสทางการขายอื่นจากเพจรายละเอียดบริษัทหรือโอกาสทางการขายได้ ณ จุดนี้ คุณสามารถระบุบทบาทของบริษัทนั้น เช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้า หรือคู่ค้า และติดตามข้อมูลคู่ค้าและคู่แข่งของแต่ละบริษัทและโอกาสทางการขาย
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ
อุตสาหกรรม	ประเภทของธุรกิจที่เกี่ยวข้องของบริษัท เช่น การผลิต เทคโนโลยีระดับสูง บริการทางการเงิน คำปลีก รถยนต์ ยา โทรมอนาคม พลังงาน บริการ หรืออื่นๆ หากคุณต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามอุตสาหกรรม ให้เลือกอุตสาหกรรมของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท
บริษัทมหาชน	ระบุว่าบริษัทนั้นเป็นบริษัทมหาชน
พื้นที่	พื้นที่ของบริษัทที่บริษัทของคุณ หากต้องการดูข้อมูลรายงาน เช่น โอกาสทางการขายตามพื้นที่ ให้เลือกพื้นที่ของบริษัท จากนั้นเชื่อมโยงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับบริษัท
สถานะ	สถานะของบริษัท คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกสถานะของบริษัทลูกค้า จำนวนคำตัวอย่างที่ให้มาเป็นคำตีพิมพ์ แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงค่าเพื่อให้ตรงตามความต้องการทางธุรกิจของบริษัทของคุณได้
วันที่ติดต่อล่าสุด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
HIN	เลขที่อุตสาหกรรมด้านสุขภาพ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ประเภทการโน้มน้าว	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ความถี่ในการติดต่อ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่สร้างบริษัท หากจัดทำบริษัทผ่านกระบวนการแปลงคำลัด ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด หากผู้ใช้จัดทำบริษัท ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้
รายได้ต่อปี	จำนวนเงินรายได้ต่อปีของบริษัท
ส่วนตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
แนวโน้มตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
รายได้ตั้งแต่ปีถึงปัจจุบัน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ส่วนแบ่งตลาด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลอ้างอิง	ระบุว่าใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงของลูกค้าเป้าหมายหรือพนักงานขายที่จะติดต่อได้
ข้อมูลอ้างอิง ณ วันที่	วันที่ที่ใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิง
คู่ค้าของบริษัท	ระบุว่าบริษัทนี้เป็นคู่ค้า
จำนวนแพทย์	จำนวนแพทย์ที่ทำงานที่สถานบริการด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลหรือคลินิก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
เส้นทาง	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้า	<p>เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการรีเฟรชหน้าจอเพื่อปรับชื่อฟิลด์</p> <p>หากคุณเพิ่มผู้ติดต่อและเชื่อมโยงผู้ติดต่อนี้กับบริษัท ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัทจะถูกส่งไปยังส่วนที่อยู่บริษัทของผู้ต่อนั้น</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ <a href="#">ที่อยู่</a></p>
เจ้าของ	<p>ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ ในการระบุมความเป็นเจ้าของใหม่ของเรคคอร์ดบริษัท คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าถึง อ่าน/แก้ไข สำหรับเรคคอร์ด</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากบริษัทของคุณเปิดใช้งานความเป็นเจ้าของกลุ่ม สมาชิกทีมของกลุ่มจะเปลี่ยนแปลงอัตโนมัติหากเจ้าของใหม่ของบริษัทเป็นสมาชิกของกลุ่มอื่น</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่</p> <p>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดบริษัทร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านทางเพจของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในพจนานุกรมเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)</p>
ระบุบริษัทใหม่	<p>ระบุว่าบริษัทควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุบริษัทไว้ การเลือกฟิลด์นี้จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลบริษัทอีกครั้งและระบุตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น</p> <p>โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</p> <p>โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของบริษัท</p> <p>เวลาการประมวลผลได้รับผลกระทบจากจำนวนสมาชิกของทีมและจำนวนของผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ด</p> <p>ชื่อผู้เป็นเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการระบุเรคคอร์ดใหม่</p>
พื้นที่	พื้นที่ของบริษัท

ฟิลด์	คำอธิบาย
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัท ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การจัดการบริษัท](#) (ในหน้า 226)

## ผู้ติดต่อ

ใช้เพจผู้ติดต่อ เพื่อจัดทำการอัปเดตและติดตามผู้ติดต่อ *ผู้ติดต่อ* คือบุคคลที่บริษัทของคุณมีการติดต่อทางธุรกิจด้วยในปัจจุบันหรือคาดว่าจะติดต่อทางธุรกิจด้วยในอนาคต บุคคลเหล่านี้อาจเป็นพนักงานของบริษัทอื่น ผู้ให้คำปรึกษาอิสระ ผู้ค้าหรือบุคคลที่รู้จักเป็นการส่วนตัว โดยทั่วไปผู้ติดต่อจะเชื่อมโยงกับบริษัทและโดยมากเรคคอร์ดบริษัทจะมีการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลายรายในบริษัทนั้น

ภายใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ผู้ติดต่อมักถูกได้รับมอบหมายให้เป็นลูกค้าเพื่อสนับสนุนฟังก์ชันเฉพาะสำหรับ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition การมอบหมายผู้ติดต่อให้เป็นลูกค้าแสดงว่าเป็นผู้ติดต่อที่บริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว เพื่อให้คุณสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ของลูกค้าและระบุโอกาสทางการขายเพื่อขายผลิตภัณฑ์ที่ขายร่วมกันเพิ่มเติมให้กับลูกค้า

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การจัดการผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 248)

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ

โฮมเพจผู้ติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อได้โดยคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของฉันทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 264)

### การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อ

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ติดต่อ

รายชื่อผู้ติดต่อ	ฟิลเตอร์
ผู้ติดต่อทั้งหมด	ไม่มีฟิลเตอร์ รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงเจ้าของ
ผู้ติดต่อของลูกค้าทั้งหมด	ผู้ติดต่อที่ตั้งค่าฟิลเตอร์ประเภทเป็นลูกค้า
ผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย	รายชื่อนี้แสดงเรคคอร์ดผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช่บ่อยของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย ดู <a href="#">เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย</a> (ในหน้า 256)
ผู้ติดต่อของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ
ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ผู้ติดต่อที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับ วันที่แก้ไข
ผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด	ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
ผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ติดต่อทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "[การจัดทำและแก้ไขรายการ](#)" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูผู้ติดต่อที่ดูล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อที่ดูล่าสุดของฉัน จะแสดงผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

## การดูผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย

ส่วนผู้ติดต่อที่ใช่บ่อยจะแสดงรายชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช่บ่อยของคุณ ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ใช่บ่อยนี้จะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อนั้นลงในเรคคอร์ดรายการใช่บ่อยของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อนั้น รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการใช่บ่อยจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ใช่บ่อยของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ใช่บ่อยนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย ดู [เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ใช่บ่อย](#) (ในหน้า 256)

## การทำงานกับงานของผู้ติดต่อ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อที่เปิดของฉันแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนดวันที่ครบกำหนดและลำดับความสำคัญ ลำดับความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลต์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลต์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-บ้าง 2-บ้าง หรือ 3-บ้าง โดย บ้าง เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-บ้าง ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-บ้าง ลูกศรลงสำหรับ 3-บ้าง และไม่มีลูกศรสำหรับการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลต์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลต์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก](#)

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับงาน ให้คลิกชื่อผู้ติดต่อ

- เมื่อต้องการขายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วนอาจแสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะให้แสดงบนเพจนี้ได้) ในรุ่นมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand จะแสดงส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ซึ่งแสดงผู้ติดต่อตามเกณฑ์บริษัท เช่น พื้นที่ รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ดู [การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 260)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจผู้ติดต่อได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความผู้ติดต่อของคุณ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการผู้ติดต่อ

ในการจัดการผู้ติดต่อ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 249)
- การอิมพอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 255)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 255)
- การลิ่งค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ (ในหน้า 257)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ (ในหน้า 257)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ (ในหน้า 234)
- การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ (ในหน้า 258)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การเพิ่มการแนะนำ (ในหน้า 259)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ (ในหน้า 260)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ (ในหน้า 260)
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด (ในหน้า 260)



หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 261)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

- การปิดกั้นผู้ติดต่อ (ในหน้า 262)

- การส่งอีเมลการตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage (ในหน้า 263)

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์การใช้ร่วมกับแผนที่ คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนนี้ได้ด้วย การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 322)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)

- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)

- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 135)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อน (ในหน้า 256)

- การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 59)

## การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ

หาก你不ใช้ผู้ดูแลระบบ คุณสามารถอิมพอร์ตผู้ติดต่อได้ครั้งละไม่เกิน 2000 รายจากไฟล์ comma-separated value (.csv) หนึ่งไฟล์เพื่อใช้กับ Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณอิมพอร์ตผู้ติดต่อ คุณจะระบุวิธีการที่คุณต้องการให้ Oracle CRM On Demand จัดการเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

มีวิธีการหลายอย่างให้ใช้งานได้จากเพจเครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต ซึ่งเพิ่มเติมถึงอำนวยความสะดวกในการอิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ตใน Oracle CRM On Demand:

- โปรแกรมช่วยอิมพอร์ต สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ โปรแกรมช่วยอิมพอร์ต

- **Oracle Data Loader On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Data Loader On Demand Client Utility

- **Oracle Migration Tool On Demand** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

- **Oracle Web Services** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การใช้ร่วมกับบริการทางเว็บ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกวิธีการอิมพอร์ตที่เหมาะสม โปรดดูที่ 1089184.1 (ID บทความ) ใน My Oracle Support สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ตใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ เครื่องมืออิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต

คุณยังสามารถอิมพอร์ตผู้ติดต่อแต่ละรายโดยใช้อิมพอร์ตไฟล์ vCard สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 253)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถอิมพอร์ตเรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ไม่เกิน 30,000 รายการ โดยขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB ต่อหนึ่งครั้ง

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- หากมีพนักงานหลายคนของบริษัทของคุณดำเนินการอิมพอร์ตผู้ติดต่อ ให้ร่วมมือกันในการอิมพอร์ตเพื่อลดปัญหาการซ้ำกันของเรคคอร์ด
- จัดเตรียมไฟล์ของคุณสำหรับการอิมพอร์ตเพื่อให้แน่ใจว่าคุณมีข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดอยู่ในไฟล์ ไฟล์ข้อมูลของคุณต้องมีฟิลด์ที่จำเป็นทั้งหมดเป็นอย่างน้อย ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าให้ฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขได้ กล่าวคือ ฟิลด์ดังกล่าวไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ แต่กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นหากข้อมูลในฟิลด์อื่น ๆ ในเรคคอร์ดตรงกับเกณฑ์บางอย่าง หากฟิลด์กลายเป็นฟิลด์ที่จำเป็นเนื่องจากเงื่อนไขที่กำหนดไว้สำหรับฟิลด์นั้นๆกลายเป็นจริง และหากไฟล์ที่อิมพอร์ตของคุณไม่รวมค่าสำหรับฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขไว้ด้วย เรคคอร์ดจะถูกปฏิเสธ เมื่อต้องการทราบว่าฟิลด์ที่จำเป็นโดยมีเงื่อนไขใดๆ ได้รับการตั้งค่าไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อหรือไม่ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของคุณ

**คำเตือน:** คุณไม่สามารถที่จะยกเลิกการอิมพอร์ตเรคคอร์ด หรือลบเรคคอร์ดจำนวนมากในครั้งเดียว ดังนั้น จึงควรฝึกฝนขั้นตอนการอิมพอร์ตด้วยไฟล์ขนาด 5-10 เรคคอร์ดเพื่อหลีกเลี่ยงการลบข้อมูลจำนวนมากในภายหลัง หากบริษัทของคุณต้องใช้การอิมพอร์ตเรคคอร์ดจำนวนมาก โปรดเข้าร่วมการฝึกอบรมในเรื่องการอิมพอร์ตข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเรื่องการอบรมดังกล่าว โปรดคลิกที่ลิงค์ร่วม การฝึกอบรมและบริการ ที่ด้านบนของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand

#### ในการอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ

- 1 คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ
- 2 ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก อิมพอร์ต  
**หมายเหตุ:** หากส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไม่แสดงบนไอคอนผู้ติดต่อ ให้คลิกลิงค์แก้ไขไอคอนร่างที่อยู่มุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดไปในโครงสร้างเพจของคุณ
- 3 ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ในส่วนเครื่องมืออิมพอร์ตข้อมูลและเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิก อิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ ซึ่งเป็นการเริ่มต้นโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต
- 4 ในขั้นตอนที่ 1 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต:
  - a ให้เลือกวิธีที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตระบุเรคคอร์ดที่ตรงกัน  
โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตใช้ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก ซึ่งเป็นฟิลด์ ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันที่มีการอิมพอร์ตมาจากระบบอื่น โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตยังใช้ฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าของ Oracle CRM On Demand อีกด้วย  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดฟิลด์ซ้ำกัน โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดที่ซ้ำกันและ ID ภายนอก
  - b เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตดำเนินการ หากโปรแกรมช่วยอิมพอร์ตค้นพบตัวระบุเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันใน Oracle CRM On Demand ตัวเลือกของคุณคือ: ไม่อิมพอร์ตเรคคอร์ดซ้ำกัน บันทึกทับเรคคอร์ดที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดเพิ่มเติม
  - c เลือกการดำเนินการที่คุณต้องการให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตดำเนินการ หากตัวระบุเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันของเรคคอร์ดที่อิมพอร์ตไม่ตรงกับเรคคอร์ดที่มีใน Oracle CRM On Demand  
**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกบันทึกทับเรคคอร์ดและไม่จัดทำเรคคอร์ดใหม่ในตัวเลือกก่อนหน้า จะส่งผลกระทบต่อเรคคอร์ดที่กำลังอัปเดต
  - d ตัดสินใจว่าควรให้โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตจัดทำเรคคอร์ดใหม่สำหรับการเชื่อมโยงที่หายไป (เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกัน) ในไฟล์ข้อมูลของคุณหรือไม่
  - e เลือกรูปแบบวันที่และเวลาที่ใช้ในไฟล์ CSV  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมพอร์ตข้อมูล

**f** ตรวจสอบว่าเลือกการเข้ารหัสไฟล์เป็น Western

**หมายเหตุ:** อย่าเปลี่ยนแปลงค่านี้นจนกว่าคุณแน่ใจว่าใช้วิธีการเข้ารหัสไฟล์แบบอื่น โดยค่าดีฟอลต์ Western จะใช้กับระบบการเข้ารหัสไฟล์โดยส่วนใหญ่ในยุโรปและอเมริกาเหนือ

**g** ในรายการการตอบคำถามการเลือกข้อผิดพลาด ให้เลือกสิ่งที่คุณต้องการให้ Oracle CRM On Demand บันทึกสิ่งเลือก: ข้อความทั้งหมด ข้อผิดพลาดและค่าเตือน หรือข้อผิดพลาดเท่านั้น**h** เลือกประเภทของตัวค้น CSV ที่ใช้ในไฟล์ของคุณ: คอมมาหรือเซมิโคลอน**i** เลือกช่องทำเครื่องหมาย ต้องประมวลผลเรคคอร์ดไฟล์ข้อมูลตามลำดับ หากจำเป็น

**หมายเหตุ:** การเลือกประมวลผลไฟล์ข้อมูลตามลำดับช่วยรับรองว่าเมื่อส่งค่าขออิมพอร์ต ค่าขออิมพอร์ตย่อยจะถูกประมวลผลตามลำดับเสมอ ทั้งยังรับรองด้วยว่าจะคงรักษาการอ้างอิงไฟล์ CSV ไว้

**j** เลือกช่องทำเครื่องหมาย เปิดใช้งานการแจ้งเตือน หากคุณต้องการให้มีการส่งการแจ้งเตือนหลังจากที่กระบวนการอิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์แล้ว ระบบจะเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ตามค่าดีฟอลต์**5** ในขั้นตอนที่ 2 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต:**a** ปฏิบัติตามคำแนะนำสำหรับตรวจสอบไฟล์ของคุณ หากจำเป็น**b** เลือกไฟล์การแมปฟิลด์ หากมี

ไฟล์การแมปฟิลด์ (.map) มีการจับคู่ของฟิลด์ในไฟล์ CSV กับฟิลด์ Oracle CRM On Demand ที่มีอยู่ หลังจากที่คุณดำเนินการอิมพอร์ต ระบบจะส่งอีเมลที่มีไฟล์ .map พร้อมด้วยโครงการแมปล่าสุด ให้บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อนำกลับมาใช้ในระหว่างการอิมพอร์ตในภายหลัง

**6** ในขั้นตอนที่ 3 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต แมปฟิลด์ในไฟล์ของคุณไปยังฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องแมปฟิลด์ที่จำเป็นทั้งหมดไปยังส่วนหัวของคอลัมน์ในไฟล์ CSV เป็นอย่างน้อยที่สุด

โปรแกรมช่วยอิมพอร์ตจะแสดงรายการส่วนหัวของคอลัมน์จากไฟล์ CSV ที่คุณอิมพอร์ตตัดจากรายการที่แสดงฟิลด์ทั้งหมดที่อยู่ในพื้นที่ของ Oracle CRM On Demand รวมทั้งฟิลด์ที่กำหนดเองที่คุณเพิ่มเข้าไป

หากฟิลด์ที่คุณต้องการไม่ปรากฏขึ้นในรายการการตอบคำถาม ให้เลือกฟิลด์ที่ตรงกันที่แสดงในตารางนี้

ในฟิลด์รายการของคุณในไฟล์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการการตอบคำถาม
เลขที่ถนน ที่อยู่ 1 Chome	เลขที่/ถนน
Ku	ที่อยู่ 2
ชั้น ดิสทริกต์	ที่อยู่ 3
Shi/Gun	เมือง
นิคม/ส่วน รหัส CEDEX ที่อยู่ 4 URB เมือง	ตู้ไปรษณีย์/รหัสธนาคาร

ในการฟิลเตอร์รายการของคุณในฟิลด์นี้	เลือกฟิลด์นี้จากรายการดรอปดาวน์
รัฐ MEX รัฐ BRA เขต ส่วนพื้นที่ เกาะ จังหวัด ภาค อเมริกา แคว้น	จังหวัด
รหัสเกาะ ตูไปรษณีย์ ตูไปรษณีย์ Código	รหัสไปรษณีย์

หากคุณเลือกไฟล์ .map ให้ตรวจสอบว่าแมปฟิลด์ถูกต้อง ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำตั้งแต่คุณดำเนินการอิมพอร์ตก่อนหน้านี้จะต้องแมปอีกครั้ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับ ID ภายนอก โปรดดูที่ เกี่ยวกับเรคคอร์ดซ้ากันและ ID ภายนอก

**คำเตือน:** หากคุณเลือกอิมพอร์ตไฟล์ที่ไม่ถูกต้อง ให้คลิก ยกเลิก เพื่อเปลี่ยนแปลงการเลือก ในขั้นตอนนี้การนำเข้า ย้อนกลับ ไม่สามารถเคลียร์แคชได้ ดังนั้นไฟล์อิมพอร์ตที่คุณเลือกครั้งแรกจะแสดงในขั้นตอนการแมปฟิลด์

**คำเตือน:** ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกและ ID ภายนอกของผู้จัดการเป็นฟิลด์หลักที่ใช้ในการเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับเรคคอร์ดผู้จัดการ หากฟิลด์เหล่านั้นไม่ถูกแมปเรคคอร์ดผู้จัดการจะถูกเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อโดยใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการ เมื่อใช้ชื่อผู้ติดต่อและฟิลด์ผู้จัดการทำการเชื่อมโยงนี้ เรคคอร์ดไฟล์ข้อมูลจะเรียงลำดับติดกันมากขึ้น

**7** ในขั้นตอนที่ 4 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต ปฏิบัติตามคำแนะนำที่ปรากฏบนหน้าจอ หากจำเป็น

**8** ในขั้นตอนที่ 5 ของโปรแกรมช่วยอิมพอร์ต คลิก เสร็จสิ้น

#### ในการดูคิวของคำขออิมพอร์ตของคุณ

- 1 คลิกที่แท็บ ผู้ติดต่อ
- 2 ในแถบชื่อผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด คลิกปุ่ม อิมพอร์ต
- 3 ในแผงข้อมูลและเครื่องมือที่เข้าร่วมกัน คลิกลิงค์คิวคำขออิมพอร์ต

เพจคิวคำขออิมพอร์ตจะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับคำขอของคุณ รวมทั้งเวลาโดยประมาณที่ทำให้เสร็จสมบูรณ์

ตารางต่อไปนี้อธิบายสถานะการอิมพอร์ต

สถานะ	คำอธิบาย
เสร็จสมบูรณ์	อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์โดยไม่มีข้อผิดพลาดขณะทำการอิมพอร์ต
เสร็จโดยมีข้อผิดพลาด	อิมพอร์ตเสร็จแต่เกิดข้อผิดพลาดบางประการกับบางเรคคอร์ด
ล้มเหลว	อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์แต่ไม่มีการอิมพอร์ตเรคคอร์ด

สถานะ	คำอธิบาย
ข้อผิดพลาด	อิมพอร์ตไม่เสร็จสมบูรณ์เนื่องจากเกิดข้อผิดพลาด

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต

ข้อมูลเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต	คำอธิบาย
จำนวนที่ส่ง	จำนวนเรคคอร์ดที่มีไฟล์ CSV
จำนวนที่ประมวลผล	จำนวนเรคคอร์ดที่ได้ดำเนินการอิมพอร์ตในปัจจุบัน ฟิลด์นี้จะถูกดำเนินการทุกๆ 20 วินาที หรือตามที่ตั้งค่าให้ระบบดำเนินการ
จำนวนที่อิมพอร์ตเสร็จสมบูรณ์	จำนวนเรคคอร์ดที่อิมพอร์ตโดยไม่มีปัญหา
จำนวนที่อิมพอร์ตบางส่วน	จำนวนเรคคอร์ดที่อิมพอร์ต ไม่ใช่เรคคอร์ดทั้งหมดที่อิมพอร์ต
จำนวนที่ไม่ได้อิมพอร์ต	จำนวนเรคคอร์ดที่ไม่ได้อิมพอร์ตเลย

## เกี่ยวกับไฟล์ vCard

*vCard* คือนามบัตรเสมือนที่ทำให้ผู้ใช้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลผู้ติดต่อได้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่อยู่เว็บไซต์ และภาพถ่าย ไฟล์ *vCard* มักจะแนบกับข้อความอีเมล ทำให้ผู้รับสามารถเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อใหม่ลงในสมุดบันทึกที่อยู่ส่วนบุคคลได้อย่างรวดเร็ว นามสกุลไฟล์สำหรับไฟล์ *vCard* คือ *.vcf*

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- อิมพอร์ตไฟล์ *vCard* และบันทึกข้อมูลจากไฟล์เป็นเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอิมพอร์ตไฟล์ vCard](#) (ในหน้า 255)
- บันทึกเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ *vCard* สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard](#) (ในหน้า 255)

เมื่อคุณอิมพอร์ตไฟล์ *vCard* ลงใน Oracle CRM On Demand หรือเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ *vCard* จะมีการแมปบางข้อมูลในรายละเอียดผู้ติดต่อเพื่อให้อ้างอิงข้อมูลอย่างถูกต้องทั้งใน *vCard* และในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้แสดงการแมประหว่างฟิลด์ในประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อในคุณสมบัติ Oracle CRM On Demand และ *vCard*

ฟิลด์ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand	คุณสมบัติ vCard	พารามิเตอร์คุณสมบัติ vCard
นามสกุล	N	ไม่มี
ชื่อ		
ชื่อกลาง		
นาย/คุณ		

ฟิลด์ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand	คุณสมบัติ vCard	พารามิเตอร์คุณสมบัติ vCard
ชื่อ	FN	ไม่มี
นามสกุล		
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	TEL	TYPE=voice,work
หมายเลขโทรศัพท์บ้าน	TEL	TYPE=voice,home
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	TEL	TYPE=cell
หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	TEL	TYPE=fax,work
อีเมล	EMAIL	TYPE=internet
ตำแหน่ง	TITLE	ไม่มี
ฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อ	ADR	TYPE=work
ภาพถ่ายผู้ติดต่อ	PHOTO	TYPE;ENCODING
ชื่อบริษัทและแผนก	ORG	ไม่มี
คำอธิบาย	NOTE	ไม่มี
ผู้จัดการ	X-MS-MANAGER	ไม่มี
ชื่อผู้ช่วย	X-MS-ASSISTANT	ไม่มี

## ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand

โปรดใช้ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้เมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand:

- หากค่าในคุณสมบัติ vCard เกินความยาวของฟิลด์ที่ Oracle CRM On Demand สนับสนุน ค่าจะถูกตัดทอนในเรคคอร์ดผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความยาวของฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ คำแนะนำประเภทฟิลด์สำหรับการอิมพอร์ตข้อมูล
- คุณสามารถอิมพอร์ตได้เฉพาะคุณสมบัติ vCard ที่ Oracle CRM On Demand สนับสนุนเท่านั้น
- หากไฟล์ vCard ของคุณมีผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายการ เฉพาะผู้ติดต่อรายการแรกในไฟล์ vCard เท่านั้นที่จะอิมพอร์ตลงใน Oracle CRM On Demand
- คุณไม่สามารถอิมพอร์ตภาพถ่ายผู้ติดต่อลงใน Oracle CRM On Demand โดยใช้ไฟล์ vCard ได้
- หากฟิลด์รายละเอียดผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องของคุณสมบัติ vCard เป็นแบบอ่านอย่างเดียวใน Oracle CRM On Demand คุณจะไม่สามารถอิมพอร์ตคุณสมบัติ vCard ได้
- หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ฟิลด์ที่อยู่จะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวใน Oracle CRM On Demand และจะไม่อิมพอร์ตคุณสมบัติที่อยู่ในไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand
- คุณสามารถอิมพอร์ตคุณสมบัติไฟล์ vCard เฉพาะเมื่อฟิลด์ที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างเพจใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น
- คุณสามารถอิมพอร์ตไฟล์ลงใน Oracle CRM On Demand ได้เฉพาะไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .vcf เท่านั้น

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 253)
- การอิมพอร์ตไฟล์ vCard (ในหน้า 255)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 255)

## การอิมพอร์ตไฟล์ vCard

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการอิมพอร์ตผู้ติดต่อลงใน Oracle CRM On Demand โดยอิมพอร์ตไฟล์ vCard จากคอมพิวเตอร์ของคุณ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถอิมพอร์ตไฟล์ลงใน Oracle CRM On Demand ได้เฉพาะไฟล์ที่มีนามสกุลไฟล์ .vcf เท่านั้น

### การอิมพอร์ตไฟล์ vCard

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ หรือในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือเพจรายการใดๆ ให้คลิก อิมพอร์ต vCard
- 2 ในหน้า อิมพอร์ต vCard ให้คลิก เบรตส์ เพื่อระบุตำแหน่งไฟล์ vCard ที่คุณต้องการอิมพอร์ตลงใน Oracle CRM On Demand จากนั้นให้เลือกไฟล์ที่ต้องการ
- 3 คลิก อิมพอร์ต vCard  
เพจรายละเอียดผู้ติดต่อใหม่จะเปิดขึ้นโดยมีรายละเอียดผู้ติดต่อจากไฟล์ vCard
- 4 คลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับไฟล์ vCard (ในหน้า 253)
- ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ลงใน Oracle CRM On Demand (โปรดดูที่ "ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand" ในหน้า 254)
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard (ในหน้า 255)

## การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการบันทึกผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand เป็นไฟล์ vCard

### การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard

- 1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการบันทึกเป็นไฟล์ vCard  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้คลิกปุ่ม บันทึกเป็น vCard ที่แถบชื่อ  
อาจมีการขอให้คุณระบุที่ตั้งที่คุณต้องการบันทึกไฟล์ vCard ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับที่ตั้งค่าเบราว์เซอร์ของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [เกี่ยวกับไฟล์ vCard](#) (ในหน้า 253)
- [ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand](#) (ในหน้า 254)
- [การอิมพอร์ตไฟล์ vCard](#) (ในหน้า 255)

## เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อ

รายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อเป็นชุดย่อยของเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ รายชื่อนี้จะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ รายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่ออาจใช้ได้ตำแหน่งต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณและการตั้งค่าบทบาทของคุณ:

- ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของโฮมเพจผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** หากรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อใช้ไม่ได้ตามคำตีพิมพ์ในส่วนของรายชื่อผู้ติดต่อของโฮมเพจผู้ติดต่อ

คุณอาจเพิ่มรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อลงในชุดรายการที่ปรากฏในส่วนรายชื่อผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 113)

- ชุดรายการในวินโดว์การค้นหาที่ค้นหาผู้ติดต่อ

- ส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อของโฮมเพจผู้ติดต่อหรือโฮมเพจของฉัน

ส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อจะแสดงรายชื่อผู้ติดต่อสูงสุด 10 รายที่คุณได้เพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ

ลำดับของผู้ติดต่อในส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อจะเรียงตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ ไม่ได้เรียงตามวันที่มีการสร้างเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับลงตามวันที่ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ

คุณสามารถเปิดรายชื่อทั้งหมดของผู้ติดต่อที่ซึบย่อของคุณได้จากส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อนี้โดยคลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อจะแสดงอยู่บนโฮมเพจผู้ติดต่อหรือบนโฮมเพจของฉัน หรือทั้งสอง

หากส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อไม่ได้แสดงอยู่บนโฮมเพจผู้ติดต่อหรือบนโฮมเพจของฉัน คุณอาจเพิ่มส่วนผู้ติดต่อที่ซึบย่อลงในโฮมเพจได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำโฮมเพจของคุณให้เป็นส่วนบุคคล โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโฮมเพจ](#) (ในหน้า 740)

เมื่อคุณเปิดรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อในเพจรายการผู้ติดต่อที่ซึบย่อ รายการจะแสดงชื่อของผู้ติดต่อที่ซึบย่อของคุณและวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ ตามคำตีพิมพ์ รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ คุณสามารถเปลี่ยนการเรียงลำดับของรายการได้และค้นหาเรคคอร์ดในรายการได้ แต่คุณไม่สามารถแสดงฟิลด์เพิ่มเติมในรายการหรือไม่สามารถเพิ่มฟิลด์เพิ่มเติมเป็นเกณฑ์สำหรับฟิลเตอร์รายการได้

ผู้ติดต่อที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณจะปรากฏในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ รวมทั้งในรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อของคุณ คุณสามารถมีได้มากถึง 100

เรคคอร์ดในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ หากมีครบ 100 เรคคอร์ดในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณแล้ว และหากคุณเพิ่มอีกเรคคอร์ดลงในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณ

เรคคอร์ดที่อยู่ในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณเป็นเวลานานที่สุดจะถูกเอาออกจากรายการเพื่อให้เรคคอร์ดใหม่เพิ่มเข้าไปได้ หากเรคคอร์ดที่ถูกเอาออกจากเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณเป็นผู้ติดต่อ

ผู้ติดต่อหนึ่งจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดรายการซึบย่อของคุณหรือในรายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อของคุณ แม้ว่ารายชื่อผู้ติดต่อที่ซึบย่อของคุณจะมีอยู่น้อยกว่า 100 เรคคอร์ดก็ตาม

ตารางต่อไปนี้อธิบายถึงงานที่คุณสามารถดำเนินการได้ในเพจรายการผู้ติดต่อที่ซึบย่อ

ในการดำเนินการนี้

ทำตามขั้นตอนเหล่านี้



ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มผู้ติดต่อใหม่	คลิก <b>ใหม่</b>  <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อคุณจัดทำผู้ติดต่อจากเพจผู้ติดต่อที่ซับซ้อน ผู้ติดต่อใหม่จะไม่ถูกเพิ่มลงในรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อนของคุณ หากต้องการเพิ่มผู้ติดต่อใหม่ลงในรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อนของคุณ คุณต้องคลิกไอคอน <b>เพิ่ม</b> ไว้ในรายการที่ซับซ้อนในเพจรายละเอียดสำหรับผู้ติดต่อใหม่
ฟิลเตอร์รายการ	ใช้การควบคุมของการค้นหาด้วยอัลฟาและฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวนเพื่อฟิลเตอร์รายการเพื่อช่วยให้คุณค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การควบคุมของการค้นหาด้วยอัลฟาและฟิลต์ฟิลเตอร์ตัวน โปรดดูที่ <b>การฟิลเตอร์รายการ</b> (ในหน้า 108)
เรียงลำดับรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อน	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ในรายการ ตามค่าดีฟอลต์ รายชื่อผู้ติดต่อจะเรียงลำดับตามวันที่คุณได้เพิ่มผู้ติดต่อลงในเรคคอร์ดรายการที่ซับซ้อนของคุณ โดยผู้ติดต่อล่าสุดที่คุณเพิ่มลงในเรคคอร์ดรายการที่ซับซ้อนจะปรากฏอยู่บนสุดในรายชื่อ
ลบเรคคอร์ดออกจากรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อน	ในแถวสำหรับเรคคอร์ดที่คุณต้องการลบ คลิกที่ลิงค์ <b>ลบ</b> เมื่อคุณลบผู้ติดต่อออกจากรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อนของคุณ ยังเป็นการลบผู้ติดต่อออกจากเรคคอร์ดรายการที่ซับซ้อนของคุณด้วยเช่นกัน แต่ผู้ติดต่อนั้นไม่ได้ถูกลบออกจาก <b>Oracle CRM On Demand</b>
แสดงรายละเอียดของผู้ติดต่อที่ซับซ้อน	คลิกชื่อของผู้ติดต่อเพื่อแสดงเพจรายละเอียดสำหรับผู้ติดต่อสำหรับผู้ติดต่อนั้น
เปลี่ยนแปลงชุดรายการที่ปรากฏในโอเอ็มเพจเรคคอร์ดและในรายการสำหรับเลือกของรายการ	สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงชุดรายการ โปรดดูที่ <b>การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด</b> (ในหน้า 113)

## การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ

คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับบริษัทได้มากกว่าหนึ่งบริษัท ในการดำเนินการนี้ โครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณจะต้องรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่างเพจของคุณ โปรดดูที่ **การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 732)

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่ **การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก** (ในหน้า 92)

## การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

เมื่อคุณต้องการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ ให้จัดเก็บข้อมูลลงในเพจความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ตัวอย่างเช่น คุณอาจต้องการติดตามความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพล เช่น ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางธุรกิจ และผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมเดียวกัน สำหรับผู้ติดต่อนี้

ในการติดตามความสัมพันธ์นี้ ขั้นแรกให้เชื่อมโยงผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตามความสัมพันธ์เข้ากับเรคคอร์ดผู้ติดต่อนี้ (คุณสามารถเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่รายก็ได้เท่าที่คุณต้องการ) จากนั้นกำหนดความสัมพันธ์และเพิ่มข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามความสัมพันธ์ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจจะไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลต์ที่กำหนดเองเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และเพิ่มฟิลต์ที่กำหนดเองเหล่านั้นลงในโครงร่างเพจแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ จากนั้นผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อสามารถดูและอัปเดตข้อมูลในฟิลต์ที่กำหนดเองได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อสำหรับแต่ละบุคคลที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อนั้น

การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ  
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - หากต้องการเชื่อมโยงผู้ติดต่อ คลิก **เพิ่ม**
  - หากต้องการอัปเดตข้อมูล คลิก **แก้ไข** ในแถวสำหรับความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อที่มีอยู่
- 3 ในเพจการแก้ไขความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น  
ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

ฟิลด์	ความเห็น
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	คลิกไอคอนค้นหา แล้วเลือกผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตาม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ  คำติพอลด์คือ <b>ไม่ได้ระบุไว้</b> ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการตรวจสอบว่า
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับระหว่างผู้ติดต่อ  คำติพอลด์คือ <b>ไม่ได้ระบุไว้</b> ลูก ทนายความ คู่สมรส นักบัญชี ผู้ช่วย ผู้ลงทุน นายธนาคาร อยู่กับ ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมที่รู้ คู่แข่ง ญาติ หรือเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการตรวจสอบว่า
วันที่เริ่มต้น	คำติพอลด์คือ <b>วันที่วันนี้</b> คุณสามารถใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่เริ่มต้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้ในการบันทึกวันที่สิ้นสุดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ

การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามข้อมูลรายได้ของแต่ละผู้ติดต่อได้ ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณทำการประมาณโดยอ้างอิงรายได้ผู้ติดต่อ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้เพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการติดตามรายได้ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐานของ **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

การเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ ทำให้คุณสามารถ:

- ติดตามผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือรายได้ที่ประมาณการสำหรับแต่ละผู้ติดต่อ
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้ของผู้ติดต่อ

หากประมาณการบริษัทของคุณอ้างอิงกับผู้ติดต่อ เฉพาะเรคคอร์ดที่ผ่านเกณฑ์เหล่านี้จะรวมในการประมาณการ:

- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องมีสถานะ เปิด รอดำเนินการ หรือปิด
- เรคคอร์ดรายได้ของผู้ติดต่อต้องเลือกฟิลด์การประมาณการ
- เรคคอร์ดรายได้ไม่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บริษัทของคุณจำเป็นต้องแจ้งคุณถึงวิธีการประมาณการที่ต้องการใช้ บริษัทต่างๆ สามารถประมาณการรายได้โดยอ้างอิงกับโอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บริษัทรายได้ของผู้ติดต่อ หรือปริมาณผลิตภัณฑ์ได้เพียงอย่างเดียวเท่านั้น วิธีการประมาณการของบริษัทเป็นตัวกำหนดว่าคุณจำเป็นต้องป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ใดเมื่อมีการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้ลงในผู้ติดต่อ

### ในการเพิ่มรายได้ลงในผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ
  - สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดรายได้ ให้คลิก เพิ่ม
  - ในการอัปเดตข้อมูลรายได้ ให้คลิกลิงก์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากเรคคอร์ดรายได้ที่มีอยู่แล้ว
- 3 ในเพจแก้ไขรายได้ ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์รายได้ให้ครบสมบูรณ์ โปรดดูที่ [การติดตามรายได้ตามบริษัท \(ในหน้า 239\)](#)

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณไม่ใช่รายได้ของผู้ติดต่อเพื่อประมาณการ ให้เว้นว่างช่องทำเครื่องหมายประมาณการในเพจรายได้
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การเพิ่มการแนะนำ

คุณสามารถเพิ่มการแนะนำลงในเรคคอร์ดผู้ติดต่อของคุณ เมื่อคุณจัดทำการแนะนำใหม่ เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดลีดใหม่

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติการแนะนำไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของรุ่นมาตรฐาน **Oracle CRM On Demand** ดังนั้นอาจไม่มีคุณสมบัตินี้สำหรับบริษัทของคุณ

### ในการเพิ่มการแนะนำ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ
  - สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด \(ในหน้า 61\)](#)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ เลื่อนลงมาที่ส่วนการแนะนำ แล้วคลิก ใหม่
- 3 ในเพจการแก้ไขการแนะนำ ป้อนข้อมูลที่จำเป็น
- 4 บันทึกเรคคอร์ด
  - การแนะนำใหม่จะแสดงสถานะ เข้าเกณฑ์ โดยค่าดีฟอลต์

## การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ

คุณสามารถติดตามผลิตภัณฑ์ การบริการ หรืองานอดิเรกที่ผู้ติดต่อมีความสนใจ เช่น กองทุนรวมหรือกอล์ฟ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติความสนใจของผู้ติดต่อนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

### ในการติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อ  
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปยังส่วนความสนใจของผู้ติดต่อ และคลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจความสนใจของผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็น
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ

ส่วนการวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัทของโฮมเพจผู้ติดต่อจะแสดงแผนภูมิที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ยอดรวมของผู้ติดต่อโดยใช้เกณฑ์บริษัท เช่น พื้นที่ รัฐ/จังหวัด หรืออุตสาหกรรม ซึ่งจากข้อมูลนี้ ผู้ใช้จะเข้าใจการกระจายของผู้ติดต่อและสามารถระบุพื้นที่ที่มีโอกาสทางการขายหรือจุดอ่อนได้

ในส่วนนี้ของโฮมเพจผู้ติดต่อ คุณสามารถวางตัวชี้ซึ่งคุณบนแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลที่ต้องการได้ ให้คลิกที่ส่วนเพื่อตรวจสอบดูรายงานโดยละเอียด หรือเปลี่ยนประเภทในการตรวจสอบดูแนวโน้มเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากมุมมองอื่น

## การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด

ในการบันทึกและติดตามเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อผู้ติดต่อหนึ่งราย (โดยทั่วไปคือ แพทย์หรือผู้ให้บริการดูแลสุขภาพอื่นๆ)

ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้เสร็จสิ้นเพื่อเพิ่มเวลาในการติดต่อที่เหมาะสม การจัดทำเรคคอร์ดนี้จะช่วยให้คุณติดตามช่วงเวลาของผู้ติดต่อว่างตามที่อยู่ระบุ

เรคคอร์ดผู้ติดต่อสามารถมีเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อเป็นศูนย์หรือมากกว่านั้น และสามารถมีที่อยู่หลายรายการได้ ซึ่งแต่ละที่อยู่ก็อาจมีเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อเป็นศูนย์หรือมากกว่า การติดต่อของผู้ติดต่อต้องมีการเลือกที่อยู่อย่างน้อยหนึ่งรายการ และต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับเวลาที่เหมาะสมในการติดต่อที่จะแสดงให้พนักงานขายของผู้ติดต่อดังกล่าวเห็นในที่อยู่ที่คุณเลือกไว้

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วน เวลาติดต่อที่ดีที่สุด ลงในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือเพจรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงสร้างเพจรายละเอียด โปรดดู [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732) หากไม่มีส่วน เวลาติดต่อที่ดีที่สุด ให้เพิ่มลงในโครงสร้างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสามารถใช้ได้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### การติดตามเวลาโทรติดต่อที่เหมาะสม

- 1 จากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เลื่อนไปที่ส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุด แล้วคลิก ใหม่
- 2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
วัน	วันที่มีการติดต่อตามแผน เช่น วันจันทร์ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกวัน (จำเป็น)

ฟิลด์	คำอธิบาย
เวลาเริ่มต้น	เวลาที่เริ่มต้นตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 11:00 a.m. (จำเป็น)
เวลาสิ้นสุด	เวลาที่สิ้นสุดตามแผนสำหรับการติดต่อ เช่น 1:00 a.m. หรือ 13:00 (จำเป็น)
ความเห็น	คำอธิบายของการติดต่อ
ที่อยู่	ที่อยู่ของผู้ติดต่อ ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกที่อยู่ (จำเป็น)

### 3 บันทึกเรคคอร์ด

เมื่อคุณจัดทำเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสำหรับผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand จะเพิ่มเวลาติดต่อให้กับส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุดเฉพาะรายละเอียดการติดต่อของผู้ติดต่อด้วย คุณสามารถติดตามผล แต่ไม่สามารถจัดทำเรคคอร์ดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดจากพจนานุกรมการติดต่อของผู้ติดต่อได้

### 4 ในการอัปเดตฟิลด์สำหรับเวลาติดต่อที่ดีที่สุด ให้คลิก แก้ไข สำหรับเรคคอร์ดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดเฉพาะรายละเอียดของผู้ติดต่อ

คุณสามารถดูรายละเอียดเวลาติดต่อที่ดีที่สุดโดยการคลิกที่ฟิลด์ วัน บนเรคคอร์ดได้ก็ได้ในส่วนเวลาติดต่อที่ดีที่สุดของพจนานุกรมของผู้ติดต่อ

## การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใบอนุญาตเพื่อฝึกปฏิบัติงานการแพทย์จะใช้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นของตัวอย่างที่พนักงานขาย (เช่น พนักงานขายยา) ให้ไว้กับผู้ติดต่อ (เช่น แพทย์) แพทย์ต้องมีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมที่ใช้ได้ในรัฐที่แพทย์นั้นฝึกปฏิบัติงานการแพทย์ เรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ จัดเก็บข้อมูลใบอนุญาตของผู้ติดต่อ ซึ่งโดยปกติเป็นแพทย์

ในการเพิ่มเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐสำหรับผู้ติดต่อ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในพจนานุกรมผู้ติดต่อของคุณ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนั้นตามที่อยู่ในการปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท คุณสมบัตินี้มีใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### ในการเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

1 จากพจนานุกรมผู้ติดต่อ เลื่อนไปที่ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ แล้วคลิก ใหม่

2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขายยา ใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อเลือกผู้ติดต่อ
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น)
รัฐ	รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น NJ สำหรับ นิวเจอร์ซีย์ <b>หมายเหตุ:</b> หากเขตอำนาจศาลของคุณไม่ใช่ในสหรัฐฯ ไม่ต้องใช้ฟิลด์นี้
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 คลิกไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ

ฟิลด์	คำอธิบาย
สถานะ	สถานะของใบอนุญาต (ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน) เลือกสถานะโดยใช้รายการสำหรับเลือก

## เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น

หากบริษัทของคุณต้องการป้องกันไม่ให้ผู้ติดต่อได้รับข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายใดๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อได้เมื่อปิดกั้นผู้ติดต่อแล้ว คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อคุณพยายามดำเนินการใดๆ ต่อไปนี้:

- จัดทำการติดต่อของผู้ติดต่อใหม่สำหรับผู้ติดต่อ

- ส่งเรคคอร์ดการติดต่อของผู้ติดต่อที่มีอยู่สำหรับผู้ติดต่อ

การติดต่อของผู้ติดต่ออาจได้รับการวางแผนแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการก่อนที่จะมีการปิดกั้นผู้ติดต่อ หากมีการปิดกั้นผู้ติดต่อก่อนส่งการติดต่อของผู้ติดต่อ คุณจะไม่สามารถส่งการติดต่อของผู้ติดต่อได้

- เพิ่มผู้ติดต่อเป็นผู้เข้าร่วมสำหรับการติดต่อของบริษัท

- ส่งเรคคอร์ดการติดต่อของบริษัทที่มีอยู่ หากผู้ติดต่อที่ถูกปิดกั้นเป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อของบริษัท

การติดต่อของบริษัทอาจได้รับการวางแผนแล้วหรืออยู่ระหว่างดำเนินการก่อนที่จะมีการปิดกั้นผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อ หากมีการปิดกั้นผู้ติดต่อหลักก่อนส่งการติดต่อของบริษัท คุณสามารถส่งเรคคอร์ดการติดต่อของบริษัทได้เมื่อคุณระบุผู้ติดต่อหลักรายอื่นซึ่งเป็นผู้ติดต่อที่ไม่ถูกปิดกั้นให้กับการติดต่อตั้งเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การปิดกั้นผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 262)

## การปิดกั้นผู้ติดต่อ

คุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อได้โดยการเลือกค่าในฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้นในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ระบบจะระบุค่าต่อไปนี้เป็นฟิลด์ตามค่าดีฟอลต์ แต่บริษัทของคุณสามารถเพิ่มค่าที่กำหนดเองในฟิลด์ได้:

- **ธุรกิจ** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจซึ่งจำกัดการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของผู้ติดต่อ

- **ห้ามดู** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจซึ่งจำกัดการเข้าถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของผู้ติดต่อ

- **ห้ามส่งสินค้า** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจทางธุรกิจซึ่งไม่อนุญาตให้จัดส่งผลิตภัณฑ์ใดๆ ให้กับแพทย์

- **ทรัพยากรบุคคล** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตัดสินใจของฝ่ายทรัพยากรบุคคลซึ่งไม่อนุญาตให้ใช้ผลิตภัณฑ์ใดๆ ร่วมกับแพทย์

- **กฎหมาย** ผู้ติดต่อถูกปิดกั้นไม่ให้ได้รับข้อมูลผลิตภัณฑ์และตัวอย่างผลิตภัณฑ์เนื่องจากการตรวจสอบทางกฎหมายของผู้ติดต่อ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มค่าที่กำหนดเองในฟิลด์ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ติดต่อถูกปิดกั้น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น](#) (ในหน้า 262)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทของคุณต้องมีฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้นปรากฏอยู่บนโครงร่างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ [การปรับแต่งโครงร่างแบบสแตติก](#) และ [การระบุโครงร่างแบบไดนามิก](#)

### วิธีปิดกั้นผู้ติดต่อ

- 1 เลือกผู้ติดต่อที่คุณต้องการปิดกั้น

**262** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)

- 2 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไข
- 3 บนเพจแก้ไขผู้ติดต่อ ให้เลือกรหัสที่เหมาะสมในฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกัน
- 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันสำหรับผู้ติดต่อ

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุให้ปิดกันไม่ให้ผู้ติดต่อได้รับข้อมูล ตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับผู้ติดต่อในรายการแบบอ่านอย่างเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันของเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้

คุณสามารถดูผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันสำหรับผู้ติดต่อในรายการแบบอ่านอย่างเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันของเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้ คุณไม่สามารถเพิ่ม อัปเดต นำออกหรือลบเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันของเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของคุณ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกันผู้ติดต่อ โปรดดูที่ **ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน** (ในหน้า 624)

## การส่งอีเมลการตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage

ในฐานะพนักงานขาย คุณสามารถส่งอีเมลการตลาดไปยังผู้ติดต่อลูกค้าหรือลีดของคุณ ทั้งในรูปแบบรายบุคคลหรือแบบทั้งรายชื่อ โดยใช้ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และผลิตภัณฑ์เพิ่มเติม ซึ่งก็คือ Oracle Eloqua Engage เนื่องจากอีเมลนี้จะส่งผ่าน Oracle Eloqua Engage คุณจึงสามารถติดตามอีเมลและใช้ในการให้คะแนนและตรวจสอบคุณสมบัติได้ รวมทั้งดูว่าผู้รับได้เปิดอ่านอีเมลหรือไม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Oracle Eloqua Engage โปรดดูที่ **เว็บไซต์ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service**  
<http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณต้องซื้อใบอนุญาตที่จำเป็นในการใช้ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และ Oracle Eloqua Engage Oracle Eloqua Marketing Cloud Service และ Oracle Eloqua Engage เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ใบอนุญาตแยกกันจาก Oracle CRM On Demand

Oracle CRM On Demand จะไม่ส่งที่อยู่อีเมลใดๆ ของผู้ติดต่อหรือลีดที่เลือกซึ่งทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีดให้กับ Oracle Eloqua Engage ผู้ติดต่อหรือลีดใหม่ที่คุณจัดทำขึ้นใน Oracle CRM On Demand จะได้รับอีเมลการตลาดจาก Oracle Eloqua Engage หลังจากที่มีการทำให้ข้อมูลตรงกันกับ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service แล้ว Oracle Eloqua Engage จะใช้การตั้งค่าการไม่เข้าร่วมต่างๆ ที่คุณได้ใช้กับผู้ติดต่อหรือลีด เช่น การยกเลิกการสมัครขอรับอีเมลการตลาดหรือการสื่อสารที่คล้ายคลึงกันให้ผู้ติดต่อ ผู้ติดต่อหรือลีดจะได้รับการติดต่อสื่อสารทางอีเมลก็ต่อเมื่อคุณล้างการตั้งค่าห้ามติดต่อทางอีเมลอีก ใน Oracle CRM On Demand และผู้ติดต่อหรือลีดนั้นได้เข้าร่วมหรือสมัครขอรับข้อมูลการตลาดติดต่อสื่อสารทางอีเมลตามที่บันทึกไว้ใน Oracle Eloqua Marketing Cloud Service

## ข้อจำกัดเกี่ยวกับจำนวนอีเมลที่คุณสามารถส่งออกจากรายการ

มีขีดจำกัดของจำนวนอีเมลที่คุณสามารถส่งได้ในแต่ละครั้ง เมื่อ Oracle CRM On Demand ส่งอีเมลจากรายการ จะมีการจำกัดจำนวนอีเมลที่ส่งได้ไม่เกินจำนวนเรคคอร์ดที่แสดงในเพจปัจจุบันที่คุณเห็นใน Oracle CRM On Demand หากรายการของคุณได้รับการตั้งค่าให้แสดงผล 25 แถว แต่ในรายการทั้งหมดมีเรคคอร์ด 100 รายการ เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage Oracle CRM On Demand จะส่งเรคคอร์ด 25 รายการ เนื่องจากจำนวนดังกล่าวคือค่าที่แสดงในเพจปัจจุบัน นอกจากนี้ เบบราวเซอร์ยังจำกัดความยาวของพารามิเตอร์ที่ Oracle CRM On Demand สามารถส่งผ่านไปยัง Oracle Eloqua Engage ในรูปแบบของ URL ไว้ที่ 2048 ตัวอักษร หากรายการที่อยู่ใน URL มีตัวอักษรเกิน 2048 ตัว คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาดที่ขอให้คุณลดจำนวนเรคคอร์ดในรายการลง สำหรับเบราว์เซอร์ Microsoft Internet Explorer ความยาวของตัวอักษรทั้งหมดของ URL จะจำกัดอยู่ที่ 2000 ตัว สมมติว่าความยาวเฉลี่ยของอีเมลอยู่ที่ 25 ตัวอักษร ขอแนะนำว่าคุณไม่ควรส่งอีเมลมากกว่า 40 ฉบับในหนึ่งครั้งเพื่อหลีกเลี่ยงข้อจำกัดของเบราว์เซอร์ดังกล่าว วิธีที่ดีที่สุดก็คือ ส่งอีเมลจากรายการสูงสุดไม่เกิน 25 ฉบับในแต่ละครั้ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การเข้าร่วมกันกับ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service หากไม่ได้ให้สิทธิ์นี้สำหรับบทบาทของคุณ โปรดติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าการส่งอีเมลตามที่อธิบายไว้ใน การตั้งค่าการส่งอีเมลโดยใช้ Oracle Eloqua Engage คุณต้องตั้งค่าข้อมูลรับรองในกรณีอื่น เช่น บริษัท ชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านไว้สำหรับ Oracle Eloqua Engage ด้วย

### การส่งอีเมลการตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage

1 นาฬิกาไปที่เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ รายการผู้ติดต่อ รายละเอียดติดต่อ หรือรายการลีด

2 ที่ด้านบนสุดของเพจรายละเอียดหรือรายการ ให้คลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage

หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีด เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage จากเพจรายละเอียด คุณจะได้รับความว่าการเลือกฟิลต์ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก และผู้ติดต่อหรือลีดจะไม่ได้รับอีเมล หากคุณคลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage จากเพจรายการ คุณจะได้รับความนี้ก็ต่อเมื่อเรคคอร์ดทั้งหมดในรายการผู้ติดต่อหรือรายการลีดมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก ไว้แล้ว

หากคุณไม่ได้ป้อนเลขที่อีเมลในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อหรือลีด เมื่อคุณคลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage จากเพจรายละเอียด คุณจะได้รับความเตือนว่าต้องป้อนเลขที่อีเมลเพื่อดำเนินการต่อ หากคุณคลิก ส่งอีเมลผ่าน Engage จากเพจรายการ Oracle CRM On Demand จะส่งเฉพาะเรคคอร์ดในรายการผู้ติดต่อหรือรายการลีดที่มีการตั้งค่าฟิลต์อีเมลเป็น Oracle Eloqua Engage แล้วเท่านั้น

3 ในหน้าจออื่นของ Oracle Eloqua Engage ให้ป้อนข้อมูลรับรองของคุณ แล้วคลิก ไซน์อิน

คำแนะนำ: คลิก จำฉันไว้ เพื่อจะได้ไม่ต้องป้อนข้อมูลรับรองของคุณทุกครั้งที่ใช้ Oracle Eloqua Engage

4 เลือกชื่อแพลทฟอร์มสำหรับอีเมลการตลาดจากวินโดว์เลือกแพลทฟอร์ม

Oracle Eloqua Engage จะแทรกที่อยู่อีเมลสำหรับผู้ติดต่อหรือลีดที่มีฟิลต์อีเมลป้อนอยู่ใน Oracle CRM On Demand ลงในฟิลด์ ถึง: ของอีเมล

5 ตรวจสอบเนื้อหาของอีเมลในวินโดว์ Engage แล้วปรับแต่งเนื้อหาตามที่คุณต้องการ

6 ในการส่งอีเมล ให้คลิก ส่ง ในวินโดว์ Engage

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอีเมลการตลาด:

- การตั้งค่าการส่งอีเมลโดยใช้ Oracle Eloqua Engage
- เว็บไซต์ Oracle Eloqua Marketing Cloud Service  
<http://www.oracle.com/us/corporate/features/marketing-automation/index.html>

### ฟิลต์ผู้ติดต่อ

ใช้เพจแก้ไขผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขผู้ติดต่อแสดงชุดฟิลต์ผู้ติดต่อที่สมบูรณ์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อในเพจรายการผู้ติดต่อและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์



ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก</b>	
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ <b>หมายเหตุ:</b> สามารถลิงก์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทมากกว่าหนึ่งบริษัทได้ โปรดดูที่ การลิงก์ผู้ติดต่อไปยังบริษัทหลายรายการ (โปรดดูที่ "การลิงก์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ" ในหน้า 257)
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวอักษรที่รองรับสำหรับใช้ในที่อยู่อีเมล โปรดดูที่ เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล (ในหน้า 58)
สนใจเข้าร่วม	ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือกให้ข้อมูลของพวกเขาเข้าร่วมกันหรือการสื่อสารทางการตลาดอย่างชัดเจน
ไม่สนใจเข้าร่วม	ใช้ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปเพื่อระบุอย่างชัดเจนว่าลูกค้าได้เลือกไม่อนุญาตให้ข้อมูลของพวกเขาถูกร่วมใช้กับผู้อื่นหรือได้เลือกไม่รับการสื่อสารทางการตลาด
<b>ข้อมูลรายละเอียดผู้ติดต่อ</b>	
ประเภทผู้ติดต่อ	ประเภทของผู้ติดต่อ เช่น ลูกค้าเป้าหมาย ลีดที่มีคุณสมบัติ ลูกค้า คู่ค้า โคลเอนต์ และคู่แข่ง คำโคลเอนต์มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition <b>หมายเหตุ:</b> หากคุณเลือกคำโคลเอนต์ในฟิลด์นี้ ฟิลด์ลูกค้าตั้งแต่วันที่จะป้อนโดยอัตโนมัติพร้อมกันกับวันที่ปัจจุบัน
แผนก	ชื่อแผนกของผู้ติดต่อ
ผู้จัดการ	ชื่อผู้จัดการของผู้ติดต่อ
ที่มาลีด	ที่มาของลีดของผู้ติดต่อ เช่น การโฆษณา จดหมาย อีเมล เว็บไซต์ และอื่นๆ
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่ก่อให้เกิดผู้ติดต่อ หากจัดทำผู้ติดต่อผ่านกระบวนการแปลงคำลีด ฟิลด์นี้จะป้อนเลขโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญในเรคคอร์ดลีด หากผู้ใช้จัดทำผู้ติดต่อ ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้
ชื่อผู้ช่วย	ชื่อผู้ช่วยของผู้ติดต่อ
หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วย	หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วยของผู้ติดต่อ
ส่วนตัว	ระบุว่าผู้ติดต่อเป็นแบบส่วนบุคคลและผู้ใช้อื่นไม่สามารถดูได้
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	ระบุว่าผู้ติดต่อไม่ต้องการรับอีเมล
ระดับ	คำตีฟอลด์คือ PHD, M.D., D.O., MBA, RN, R.T., เกษัตริ์ที่ขึ้นทะเบียน, วิทยาศาสตร์มหาดบัณฑิต, ทันตแพทย์, LPN และสาธารณสุขศาสตร์มหาดบัณฑิต ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
แนวโน้มตลาด	คำตีฟอลด์คือ สูง, ปานกลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ความถี่ในการติดต่อ	คำตีฟอลด์คือ ไม่เคยพบ, 1-2 ครั้ง/ปี, 3-4 ครั้ง/ปี และ >5 ครั้ง/ปี ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
ยอดขายจากต้นปีถึงปัจจุบัน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

ฟิลล์	คำอธิบาย
เส้นทาง	คำตีพอลต์คือ เส้นทาง 1, เส้นทาง 2, เส้นทาง 3 และเส้นทาง 4 ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
รหัสเหตุผลที่ปิดกัน	ค่าในฟิลล์นี้ระบุว่าผู้ติดต่อถูกปิดกันไม่ได้รับข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายใดๆ สำหรับผลิตภัณฑ์ทั้งหมด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชันการปิดกันผู้ติดต่อ โปรดดู <a href="#">เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกัน</a> (ในหน้า 262) และ <a href="#">การปิดกันผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 262)
วันที่ติดต่อล่าสุด	ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
เวลาที่เหมาะสมในการโทรติดต่อ	ระยะเวลาที่ดีที่สุดของวันในการติดต่อหาผู้ติดต่อ คำตีพอลต์คือ ปาย, แซ่ตู่, เย็น, ปายค้อย, สาย และเสาร์ ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
ฟิลล์ที่อยู่บริษัท	ที่อยู่หลัก ใต้รับจากการลงคัมบริษัทไปยังผู้ติดต่อ อ่านอย่างเดียว
ฟิลล์ที่อยู่ผู้ติดต่อ	ที่อยู่สำรองของผู้ติดต่อ <b>หมายเหตุ:</b> หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ผู้ติดต่อจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลล์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ผู้ใช้อื่นในบริษัทของคุณสามารถดูข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับผู้ติดต่อส่วนตัว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ <a href="#">ที่อยู่</a>
เจ้าของ	ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ  โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้  ค่าในฟิลล์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่  คุณสามารถใช้เรคคอร์ดผู้ติดต่อร่วมกับผู้ใช้อื่นผ่านทางเพจทีมของผู้ติดต่อหรือทีมของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์นี้อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ติดต่อ ฟิลล์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
<b>ส่วนที่ใช้ได้</b>	
การรวมการลงทุนปัจจุบัน	คำตีพอลต์คือ เชิงรุก, ปานกลาง และอนุรักษ์นิยม ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วัตถุประสงค์	คำตีพอลต์คือ การคุ้มครองเงินต้น, รายได้, รายได้/การเติบโต, ใต้ดุล, การเติบโต, การเติบโตอย่างรวดเร็ว และกระจายความเสี่ยงไปต่างประเทศ ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ส่วน	คำตีพอลต์คือ พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท / เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดทั่วไป, มูลคำทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน, และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ ฟิลล์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

ฟิลด์	คำอธิบาย
ระดับประสบการณ์	คำดีพอลต์คือ ไม่มี, จำกัด, ดี และอย่างละเอียด ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
โปรไฟล์ความเสี่ยง	คำดีพอลต์คือ อนุรักษ์นิยม, ปานกลาง และเชิงรุก ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เป้าหมายหลัก	คำดีพอลต์คือ เงินออมสำหรับการศึกษามูลนิธิ, ออมเพื่อการศึกษา, บ้านใหม่, ทรัพย์สินสะสม, การวางแผนด้านอสังหาริมทรัพย์, สงวนไว้ส่วนบุคคล และการเกษียณ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เหตุการณ์ในชีวิต	คำดีพอลต์คือ การสมรส, การให้กำเนิดบุตร, การเกษียณ, หย่า และอื่นๆ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ระยะเวลาในการลงทุน	คำดีพอลต์คือ ระยะสั้น, ระยะกลาง และระยะยาว ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ชั้น	คำดีพอลต์คือ ทอง, เงิน, บรอนซ์, 100 อันดับสูงสุด, สูงสุด, ปานกลาง และต่ำ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมหนี้สิน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมรายได้	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมสินทรัพย์	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ยอดรวมค่าใช้จ่าย	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
คะแนนเครดิต	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
สถานภาพสมรส	คำดีพอลต์คือ โสด, หย่า, สมรส, คู่ค้า, แยกกันอยู่, เป็นฝ่าย และพ้อหม้าย ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เป็นเจ้าของหรือให้เช่า	คำดีพอลต์คือ เจ้าของ หรือ เช่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
มูลค่าของบ้าน	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันเดือนปีเกิด	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ช่วงอัตราภาษี	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ID ลูกค้า	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เพศ	คำดีพอลต์คือ F และ M ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
เจ้าของกิจการ	ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
ลูกค้าตั้งแต่วันที่	ป้อนปฏิทินอัตโนมัติด้วยวันที่ปัจจุบันเมื่อประเภทผู้ติดต่อถูกตั้งค่าเป็นลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

ฟิลด์	คำอธิบาย
อ้างอิงโดย	บุคคลที่แนะนำผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
วันที่มีคุณสมบัติ	ปีปฏิทินที่เปิดตัวโดยวันที่ปัจจุบันเมื่อลูกค้ามีคุณสมบัติครบ ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
สถานะ	สถานะของผู้ติดต่อ คำศัพท์คือ ใช้งาน จัดเก็บเป็นไม่ใช้งาน และจัดเก็บเป็นข้อมูลเก่า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition
การประกอบอาชีพ	การประกอบอาชีพของลูกค้า ฟิลด์นี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

## โอกาสทางการขาย

ใช้เพจโอกาสทางการขายในการจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขาย *โอกาสทางการขาย* คือข้อตกลงการขายที่เป็นไปได้ ซึ่งอาจนำมารวมไว้ในประมาณการรายได้เมื่อถึงเวลา

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายโดยแปลงลีดที่มีคุณสมบัติเป็นโอกาสทางการขาย หรือจัดทำโอกาสทางการขายใหม่สำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อที่มีอยู่

เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะช่วยให้คุณจัดการไปป์ไลน์การขายของคุณขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลง ข้อมูลโอกาสทางการขายทั้งหมดของคุณจะปรากฏขึ้น และจะเชื่อมโยงกับลีด ผู้ติดต่อ และข้อมูลบริษัทที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลนี้จะให้ภาพรวมโอกาสทางการขายและลูกค้าของคุณอย่างสมบูรณ์

## เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ

*โอกาสทางการขาย* คือการทำรายการที่คาดว่าจะสร้างรายได้ ซึ่งรวมอยู่ในประมาณการยอดขายของคุณ เมื่อถึงจุดที่กำหนดในกระบวนการขายของคุณ ในการพิจารณาว่าจะรวมเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ไว้ในประมาณการหรือไม่ เรคคอร์ดนั้นต้องมีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่คาดการณ์ และเป็นของผู้เข้าร่วมประมาณการ โดยจะถือว่าระยะเวลาที่คาดการณ์และผู้เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดประมาณการ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประมาณการที่ **ประมาณการ** (โปรดดูที่ "การประมาณการ" ในหน้า 288)

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการขายที่แตกต่างกันสำหรับบทบาทที่แตกต่างกันและประเภทโอกาสทางการขายที่แตกต่างกัน กระบวนการขายที่อ้างอิงตามประเภทโอกาสทางการขายจะแก้ไขกระบวนการขายดีฟอลต์ที่อ้างอิงตามบทบาทของผู้ใช้ เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย จะมีการระบุกระบวนการขายดีฟอลต์สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณให้กับโอกาสทางการขาย หากคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายที่มีกระบวนการขายที่ระบุแล้ว ระบบจะกำหนดกระบวนการขายสำหรับโอกาสทางการขายตามประเภทโอกาสทางการขายที่คุณเลือก

### คำแนะนำในการจัดการเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ

การอัปเดตข้อมูลโอกาสทางการขายขณะที่คุณทำงานเพื่อปิดข้อตกลงจะช่วยให้การติดตามภายในทีมของคุณชัดเจนยิ่งขึ้น และให้แน่ใจว่ามีการประมาณการและจัดทำรายงานอย่างถูกต้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อให้ฟิลด์บางฟิลด์ในพจนานุกรมโอกาสทางการขายมีข้อมูลปัจจุบัน:

- ฟิลด์รายได้ วันที่ปิด และขั้นตอนการขายมีความสำคัญในการติดตามประวัติไปป์ไลน์และใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มและการประมาณการ
- หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายลงในรายได้ที่ประมาณการของคุณด้วยเวลาที่เหมาะสมในกระบวนการขาย หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการในผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงของคุณแทน

## ขั้นตอนการขาย

ทุกกระบวนการขายมีขั้นตอนเฉพาะกำหนดไว้ แต่ละขั้นตอนการขายมีกิจกรรมและผลลัพธ์เฉพาะหรือมีงานที่ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนที่จะไปยังโอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายถัดไป ขณะทำงานในโอกาสทางการขาย คุณจะประเมินโอกาสทางการขายเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนในรอบการขายของบริษัทของคุณ

- เมื่อตรงตามเกณฑ์ ให้อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของคุณ
- ฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายที่เลือกสำหรับโอกาสทางการขายตามค่าตีฟอลด์ หากจำเป็น คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่านี้ได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณยิ่งขึ้นขณะที่อยู่ในขั้นตอนการขาย อย่างไรก็ตาม เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าตีฟอลด์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่ เว้นแต่คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มจะถูกนำมาใช้เพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย หากคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าเริ่มต้นสำหรับขั้นตอนการขายใหม่
- ฟิลด์รายได้ที่คาดหวังจะแสดงค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้คูณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ ตารางนี้ใช้สำหรับการประมาณการ
- อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนถัดไปเพื่อแสดงเกณฑ์สำหรับขั้นตอนถัดไปในรอบการขาย

## เกี่ยวกับขั้นตอนการขายในการค้นหาและฟิลเตอร์รายการ

ขั้นตอนการขายที่คุณสามารถเลือกในเกณฑ์การค้นหาและฟิลเตอร์รายการ จะได้รับการกำหนดดังนี้:

- ในการค้นหาเป้าหมายของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายในแถบการดำเนินการ หากฟิลด์ขั้นตอนการขายสามารถใช้งานในรูปแบบฟิลด์ค้นหา คุณจะเลือกได้เฉพาะขั้นตอนการขายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการขายที่ระบุสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หรือขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายตีฟอลด์ หากไม่ได้รับกระบวนการขายสำหรับบทบาทของคุณ ขั้นตอนการขายที่ใช้ได้จะไม่ถูกจำกัดโดยประเภทโอกาสทางการขาย แม้ว่าฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายจะมีให้ใช้เป็นฟิลด์ค้นหาในแถบการดำเนินการ และคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายสำหรับการค้นหา
- ในการค้นหาขั้นสูงของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกขั้นตอนการขายใดๆ ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand เป็นค่าฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์ขั้นตอนการขาย ค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ได้จะไม่จำกัดเฉพาะขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายเฉพาะ แม้ว่าจะมีการระบุกระบวนการขายตีฟอลด์สำหรับบทบาทของคุณ หรือคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเป็นฟิลเตอร์สำหรับการค้นหา
- เมื่อตั้งค่าฟิลเตอร์รายการสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกขั้นตอนการขายใดๆ ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand เป็นค่าฟิลเตอร์สำหรับฟิลด์ขั้นตอนการขาย ค่าฟิลเตอร์ที่ใช้ได้จะไม่จำกัดเฉพาะขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายเฉพาะ แม้ว่าจะมีการระบุกระบวนการขายตีฟอลด์สำหรับบทบาทของคุณ หรือคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเป็นฟิลเตอร์สำหรับรายการ

## การประมาณการ

เมื่อ Oracle CRM On Demand สร้างประมาณการ ระบบจะกำหนดเรคคอร์ด ฟิลด์ และข้อมูลที่จะรวมตามวิธีการประมาณการของคุณ หากตรงตามเงื่อนไขที่กำหนด จะรวมเรคคอร์ดเหล่านั้นในประมาณการ:

- **วันที่ปิด Oracle CRM On Demand** จะตรวจสอบว่าวันที่ปิดสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการหรือไม่
  - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (โอกาสทางการขายอย่างเดียวหรือที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์) ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ
  - หากประมาณการของบริษัทขึ้นอยู่กับรายได้จากผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ต้องแสดงวันที่ปิดที่อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ
- **รายได้ที่คาดไว้ Oracle CRM On Demand** จำนวนข้อมูลประมาณการรายได้ที่คาดไว้ดังนี้:

คำนวณยอดรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดไว้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ และแสดงผลรวมในฟิลด์รายได้ที่คาดไว้ในเรคคอร์ดประมาณการ

**หมายเหตุ:** เพื่อให้รายได้ที่คาดไว้ของโอกาสทางการขายสามารถแสดงรายได้ที่คาดไว้ได้อย่างถูกต้องโดยอ้างอิงตามผลิตภัณฑ์ของโอกาสทางการขาย จะต้องเลือกตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ไนโปรไฟล์บริษัท การใช้งานฟังก์ชันการคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์จะช่วยให้แน่ใจว่าเปอร์เซ็นต์ของความเป็นไปได้ (ตามที่บันทึกในฟิลด์ % ความเป็นไปได้) ของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์แต่ละเรคคอร์ดจะรวมเป็นส่วนหนึ่งในการคำนวณ นอกจากนี้ หากไม่เลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติไว้ในโปรไฟล์บริษัท คุณต้องคลิกปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย เพื่ออัปเดตรายได้ที่คาดไว้ของโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 275)

- **ไปป์ไลน์ Oracle CRM On Demand** จำนวนข้อมูลประมาณการไปป์ไลน์ดังนี้:  
ระบบจะคำนวณยอดรวมของฟิลด์รายได้ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับข้อตกลงเป้าหมายทั้งหมดภายในระยะเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงสถานะและแสดงผลรวมในฟิลด์ไปป์ไลน์ในเรคคอร์ดประมาณการ  
**หมายเหตุ:** สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์
- **ประมาณการ Oracle CRM On Demand** จะดึงข้อมูลในฟิลด์รายได้จากเรคคอร์ดเมื่อเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการ และจะแสดงผลรวมในฟิลด์ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ:
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายประมาณการจะถูกรวมด้วย**หมายเหตุ:** แพลกประมาณการจะแสดงให้เห็นว่ามีความเป็นไปได้สูงที่จะปิดโอกาสทางการขาย ดังนั้น เมื่อมีการเลือกแพลกนี้ รายได้ที่เกี่ยวข้องจะถูกรวมไว้ในยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ  
  
 แพลกประมาณการไม่ได้เป็นการกำหนดว่า เรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์จะเป็นส่วนหนึ่งของเรคคอร์ดประมาณการโดยรวมของคุณ
- **รายได้เมื่อปิด Oracle CRM On Demand** ดึงข้อมูลฟิลด์รายได้จาก เรคคอร์ดที่มีขั้นตอนการขายอยู่ที่ ปิด-ชนะ และแสดงยอดรวมในฟิลด์ รายได้เมื่อปิดของเรคคอร์ดประมาณการ:
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่มีวันที่ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย
  - หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ เรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีวันที่เริ่มต้น/ปิดอยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการจะถูกรวมด้วย**หมายเหตุ:** สำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ จะรวมเฉพาะจำนวนรายได้ที่อยู่ในระยะเวลาที่ประมาณการเท่านั้น โดยไม่รวมยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์

## การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย

โฮมเพจโอกาสทางการขาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนโอกาสทางการขายที่ดูล่าสุดของฉันท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 285)

### การทำงานกับรายการโอกาสทางการขาย

ส่วนรายการโอกาสทางการขายแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนมาก Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลางของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโอกาสทางการขาย

รายการโอกาสทางการขาย	ฟิลเตอร์
โอกาสทางการขายทั้งหมด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
โอกาสทางการขายที่ปิดทั้งหมด	โอกาสทางการขายที่ฟิลด์ขั้นตอนการขายถูกตั้งค่าเป็น ปิด/ชนะ

รายการโอกาสทางการขาย	ฟิลเตอร์
โอกาสทางการขายขนาดใหญ่ทั้งหมด	โอกาสทางการขายที่รายได้มากกว่า 100,000
โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุด	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โอกาสทางการขายที่ประมาณการของฉันทัน	โอกาสทางการขายที่ช่องทำเครื่องหมายการประมาณการถูกเลือก
โอกาสทางการขายของฉันทัน	โอกาสทางการขายที่ชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์ เจ้าของ
โอกาสทางการขายสูงสุดของฉันทัน	โอกาสทางการขายที่คุณเป็นเจ้าของและฟิลด์ลำดับความสำคัญถูกตั้งค่าเป็นสูง
โอกาสทางการขายที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉันทัน	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณจัดทำขึ้น โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โอกาสทางการขายที่แก้ไขล่าสุดของฉันทัน	โอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณแก้ไข โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ **"การจัดทำและแก้ไขรายการ"** ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูโอกาสทางการขายที่สำคัญที่สุด

ส่วนโอกาสทางการขายที่สำคัญของฉันทันจะแสดงโอกาสทางการขายที่คุณดูล่าสุด

## การทำงานกับงานโอกาสทางการขาย

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายที่เปิดอยู่ของฉันทันแสดงงานที่มอบหมายให้คุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามความสำคัญ

คุณหรือผู้จัดการของคุณจะกำหนดวันที่ครบกำหนดและความสำคัญ ความสำคัญของงาน เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย

เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉันทัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉันทัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- เมื่อต้องการตรวจดูงาน ให้คลิกลิงค์หัวเรื่อง
- เมื่อต้องการตรวจสอบโอกาสทางการขายที่งานนั้นเกี่ยวข้องอยู่ ให้คลิกที่ชื่อโอกาสทางการขายนั้น
- เมื่อต้องการขยายรายการของงาน ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด.

## การใช้รายงานเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ส่วนรายงานส่วนหนึ่งหรือหลายส่วนอาจแสดงในโฮมเพจโอกาสทางการขาย (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถระบุส่วนรายงานที่จะแสดงในเพจ) ใน Oracle CRM On Demand รุ่นมาตรฐาน ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันที่แสดงนั้นจะแสดงการวิเคราะห์ของไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนภูมิ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ส่วนวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับส่วนไตรมาสปัจจุบัน โปรดดูที่ [การวิเคราะห์ไปป์ไลน์](#) (ในหน้า 280)

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจโอกาสทางการขายได้ โดยขึ้นอยู่กับค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสทางการขายของคุณ

- 1 ในโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก๊ชโคร่งร่าง
- 2 ในเพจโคร่งร่างโฮมเพจโอกาสทางการขาย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการโอกาสทางการขาย

ในการจัดการโอกาสทางการขาย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การระบุโอกาสทางการขายใหม่](#) (ในหน้า 273)
- [การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 274)
- [การเข้าใช้ไค้กระบวนการขาย](#) (ในหน้า 275)
- [การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 275) (สามารถติดตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้)
- [การวิเคราะห์ไปป์ไลน์](#) (ในหน้า 280)
- [การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 281)
- [การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย](#) (ในหน้า 281)
- [การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 282)
- [การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม](#) (ในหน้า 283)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบม้อยในประเภทเรคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคอร์ดกับเรคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
- [การใช้เรคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 117)
- [การใช้สคริปต์การประเมิน](#) (ในหน้า 135)
- [การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคอร์ด](#) (ในหน้า 142)



**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม (ในหน้า 285)
- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 398)

## การระบุโอกาสทางการขายใหม่

หากระดับการเข้าถึงอนุญาตให้คุณดำเนินการเช่นนั้น คุณสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ด้วยตนเอง โดยการเปลี่ยนเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** คุณสามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองได้

ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าให้กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย อย่างไรก็ตาม

คุณไม่สามารถระบุเรคคอร์ดโอกาสทางการขายให้กับทั้งเจ้าของและสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 44)

หากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

คุณยังสามารถระบุโอกาสทางการขายใหม่ให้กับเจ้าของใหม่ได้ด้วย โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ ในคำขอ

#### วิธีการระบุโอกาสทางการขายใหม่

#### 1 เลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการระบุใหม่

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

#### 3 ในเพจการแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้ทำอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้:

- ในฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึก ให้คลิกไอคอน ค้นหา และเลือกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกอื่นในวินโดว์การค้นหา
- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุโอกาสทางการขายใหม่ เพื่อทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุให้ระบุโอกาสทางการขายใหม่

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น

โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด

โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 44)

#### 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

**หมายเหตุ:** เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่นั้นแตกต่างกันไปตามความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่ระบุใหม่ และปริมาณงานของระบบในปัจจุบัน

## การติดตามลูกค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand มีพื้นที่ที่คุณสามารถติดตามข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขายของคุณ เช่น คุณอาจต้องการติดตามบริษัทที่คุณทำธุรกิจด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ หรือบริษัทที่คุณแข่งขันด้วยสำหรับโอกาสทางการขาย XYZ

วิธีการทำได้ โดยขั้นแรกเชื่อมโยงบริษัทที่เป็นลูกค้าหรือคู่แข่งของคุณกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (คุณสามารถเชื่อมโยงบริษัทลูกค้าหรือคู่แข่งได้ตามจำนวนที่ต้องการ) จากนั้นเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหรือคู่แข่ง เช่น จุดแข็งและจุดอ่อน ในเพจลูกค้าของโอกาสทางการขายหรือการแก้ไขคู่แข่ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน จัดทำเรคคอร์ดบริษัทสำหรับลูกค้าหรือคู่แข่งแต่ละรายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายของคุณ โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มเรคคอร์ดที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

### ในการติดตามข้อมูลโอกาสทางการขายของลูกค้าและคู่แข่ง

#### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนลูกค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย และดำเนินการข้อใดข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงบริษัท ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูล คลิกที่ลิงค์ แก้ไข ซึ่งอยู่ถัดจากลูกค้าหรือคู่แข่งที่มี

#### 3 ในเพจแก้ไขลูกค้าของโอกาสทางการขายหรือคู่แข่งของโอกาสทางการขาย ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับติดตามข้อมูลลูกค้าหรือข้อมูลคู่แข่ง

ฟิลด์	ความเห็น
ลูกค้าของโอกาสทางการขาย	คลิกไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นลูกค้าที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	คลิกไอคอนค้นหา และเลือกบริษัทที่มีความสัมพันธ์และมีข้อมูลที่คุณต้องการติดตามในฐานะเป็นคู่แข่งที่มีโอกาสทางการขายนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
บทบาท	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายของคุณและบริษัทนี้
บทบาทแบบย้อนกลับ	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์แบบย้อนกลับหรือบทบาท
วันที่เริ่มต้น	ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่เริ่มต้นของความสัมพันธ์ คำศัพท์คือวันที่ของวันนี้ นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่สิ้นสุด	ใช้ฟิลด์นี้เพื่อบันทึกวันที่หมดอายุของความสัมพันธ์
ผู้ติดต่อหลัก	ผู้ติดต่อของลูกค้าหรือคู่แข่งหลักสำหรับโอกาสทางการขายนี้

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การเข้าใช้ได้ชักระบวนกรขาย

ในแต่ละขั้นตอนของโอกาสทางการขาย บริษัทของคุณอาจจำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลเฉพาะตามลักษณะการดำเนินธุรกิจ เพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วน ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถตั้งค่างานติดตามผลโดยกำหนดให้คุณต้องกรอกข้อมูลเฉพาะ และเพิ่มข้อมูลเพื่อตรวจสอบกระบวนการขายแต่ละระยะได้

**หมายเหตุ:** บริษัทของคุณสามารถตั้งค่ากระบวนการขายที่แตกต่างกัน (ขั้นตอน ความเป็นไปได้ และข้อมูลการฝึกอบรม) สำหรับบทบาทและประเภทโอกาสทางการขายที่แตกต่างกัน เช่น หากคุณมีทั้งตัวแทนขายที่ขายผลิตภัณฑ์และตัวแทนขายที่ให้บริการ คุณอาจเชื่อมโยงตัวแทนขายกับบทบาทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้ตัวแทนขายมองเห็นตัวเลือกขั้นตอนการขายและคำแนะนำในการฝึกอบรมกระบวนการขายแตกต่างกัน

ในการเข้าใช้ข้อมูลการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการขาย

### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิกปุ่ม การฝึกอบรม

### 3 ตรวจสอบข้อมูลที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าในเพจไอซ์กระบวนการ และอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตามลำดับ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถพิมพ์ข้อมูลโดยคลิกขวาที่เพจไอซ์กระบวนการ

**หมายเหตุ:** ในส่วนทรัพยากรที่มีประโยชน์ ให้คลิก ดู ในแถวเอกสารแนบเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติม

### 4 ในการอัปเดตโอกาสทางการขาย ให้คลิก แก้ไข และแก้ไขข้อมูลเรคคอร์ดให้ตรงกับคำแนะนำในการฝึกอบรม

### 5 มันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

### 6 เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขาย แอปพลิเคชันจะพร้อมดีเพื่อให้คุณกรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น นอกจากนี้บางฟิลด์อาจตั้งค่าดีฟอลต์ไปที่ค่าบางค่า แต่คุณสามารถอัปเดตค่าเหล่านั้นได้

### 7 คลิก ปิด ในวินโดวไอซ์กระบวนการ

ถ้าผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าไว้ เมื่อคุณมันทึกเรคคอร์ด อาจมีงานบางอย่างเพิ่มเข้าในโอกาสทางการขายและบริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การตั้งค่ากระบวนการขาย ชนิด และการฝึกอบรม

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเพื่อ:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของโอกาสทางการขาย
- จำนวนรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์
- จัดทำประมาณการของบริษัทตามรายได้จากผลิตภัณฑ์และปริมาณผลิตภัณฑ์

คุณยังสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายเมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณเปิดใช้งานปุ่ม มันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์ ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย คุณสามารถคลิกปุ่มมันทึกและเพิ่มผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกเรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่ และนำวิเกตไปยังเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ได้โดยตรง หากคุณยกเลิกการเพิ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์จากนั้น Oracle CRM On Demand จะแสดงเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์อัปเดตเป็นกลุ่ม คุณสามารถใช้คุณสมบัติอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตค่าต่างๆ ในกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายพร้อมกันได้ ปุ่มอัปเดตเป็นกลุ่มจะมีให้ใช้ได้ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายของเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย และยังมีให้ใช้ได้เฉพาะรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ซึ่งจะเปิดขึ้นเมื่อคุณคลิกลิงก์แสดงรายการทั้งหมดในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายของเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย

## เกี่ยวกับการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

ระบบอาจอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดว่าจะได้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณอัปเดตผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท

ระบบจะอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดว่าจะได้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่คุณทำการเปลี่ยนแปลงกับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนั้น ในทำนองเดียวกัน ระบบจะอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดว่าจะได้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย หรือลบผลิตภัณฑ์ออกจากโอกาสทางการขาย

หากผู้ดูแลระบบของคุณไม่เลือกตัวเลือก ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท ระบบจะไม่อัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดว่าจะได้ในโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณอัปเดตผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย แต่จะมีปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ให้ใช้งานในแถบชื่อของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายได้ต่างๆ จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ในการอัปเดตรายได้และรายได้ที่คาดว่าจะได้ในโอกาสทางการขายหลังจากที่คุณทำการเปลี่ยนแปลงกับผลิตภัณฑ์ใดๆ ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย คุณต้องคลิกปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

เพื่อให้ปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ทำงานอย่างถูกต้อง ระบบจะต้องแสดงและป้อนปูละเอียด ปริมาณ และ รายได้ ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถกำหนดโครงสร้างเพจของคุณเองเพื่อให้ฟิลด์เหล่านี้ปรากฏให้ใช้งาน

## เกี่ยวกับการคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์

เมื่อมีการคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขาย ระบบจะคำนวณโดยขึ้นอยู่กับว่ามีเปิดใช้ตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัทหรือไม่ ดังนี้:

- หากมีการเลือกตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ Oracle CRM On Demand จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในการอัปเดตฟิลด์รายได้และฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย ดังนั้น รายได้ที่คาดว่าจะคำนวณโดยใช้ความเป็นไปได้เฉลี่ยของผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงทั้งหมด
- หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ใช้การคิดค่าเฉลี่ยโอกาสของผลิตภัณฑ์ ในโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand จะใช้ยอดรวมรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงแต่ละรายการในการอัปเดตฟิลด์รายได้ในโอกาสทางการขาย โดยระบบจะไม่อัปเดตค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย ดังนั้น รายได้ที่คาดว่าจะคำนวณโดยใช้เปอร์เซ็นต์ที่มีอยู่ในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ในโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** วิธีการคำนวณรายได้ที่คาดว่าจะเหมือนกัน โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการอัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขายอัตโนมัติ ในโปรไฟล์บริษัท

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- บริษัทของคุณต้องแจ้งให้ทราบถึงวิธีประมาณการที่ต้องการใช้ วิธีประมาณการของบริษัทจะกำหนดฟิลด์ที่คุณต้องเลือกเมื่อเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายของคุณ
- ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์อัปเดตเป็นกลุ่ม

## ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย

### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาระคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนลงไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก **เพิ่ม**
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิก **แก้ไข** ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่

### 3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่ปิด

- 4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดขึ้น ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น
- 5 หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้ตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ และคุณต้องการรวมเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของยอดรวมรายได้ที่ประมาณการของคุณ หรือปริมาณที่ประมาณการ หรือทั้งสองอย่าง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ไม่ใช่ผลิตภัณฑ์ คุณไม่ควรเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

- 6 บันทึกเรคคอร์ด

#### ในการคำนวณรายได้จากโอกาสทางการขายตามรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง

- 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิก ลิงค์ แก้ไข ที่อยู่ถัดจากผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ในแบบออนไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 97))

- 3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด

- 4 หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดขึ้น ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดขึ้น

- 5 บันทึกเรคคอร์ด

- 6 หากปุ่ม อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย ปรากฏให้ใช้งานได้ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้คลิก อัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย เพื่ออัปเดตยอดรวมโอกาสทางการขาย

ค่านี้เป็นผลรวมของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยง และค่านี้จะแสดงในฟิลด์รายได้และรายได้ที่คาดหวัง สำหรับโอกาสทางการขาย

#### ในการจัดทำประมาณการของบริษัทตามเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์

- 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ ให้คลิก เพิ่ม
- ในการอัปเดตข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้คลิก ลิงค์ แก้ไข (หากมีการใช้งานการแก้ไขแบบออนไลน์ คุณสามารถแก้ไขฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายในแบบออนไลน์ได้ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขฟิลด์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ที่ [การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก](#) (ในหน้า 97))

- 3 ในเพจแก้ไขรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย:

- a ป้อนฟิลด์ปริมาณ ราคาซื้อ และวันที่เริ่มต้น/ปิด

- b** ตรวจสอบว่าวันที่ในฟิลด์ วันที่เริ่มต้น/ปิด อยู่ภายในระยะเวลาที่ประมาณการ และเรคคอร์ดมีเจ้าของเป็นผู้เข้าร่วมประมาณการ
- c** เลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ เพื่อแสดงว่า คุณต้องการให้ใช้ข้อมูลเรคคอร์ดนี้ในยอดรวมรายได้ที่ประมาณการ
- d** หากผลิตภัณฑ์นี้เป็นรายได้ที่เกิดซ้ำ ให้ป้อนฟิลด์ความถี่และจำนวนงวดในส่วนข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ

**4** บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** หากไม่มีการขายผลิตภัณฑ์ คุณสามารถอัปเดต วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด ที่เกี่ยวข้อง และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ บนเพจรายได้จากผลิตภัณฑ์ของผลิตภัณฑ์นั้น เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบเพิ่มรายได้จากผลิตภัณฑ์นั้นในประมาณการของบริษัทของคุณ หรือหากมีการรับผลิตภัณฑ์หนึ่งจากผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ คุณสามารถลบผลิตภัณฑ์นั้นออกจากโอกาสทางการขาย และจัดทำโอกาสทางการขายขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเพื่อป้องกันไม่ให้มีการรวมรายได้ของผลิตภัณฑ์นั้นไว้ในการประมาณการ

**ในการอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย**

- 1** ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - หากคุณต้องการอัปเดตเฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงอยู่ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้คลิกอัปเดตเป็นกลุ่ม
  - หากคุณต้องการอัปเดตเรคคอร์ดจำนวนมากกว่าที่แสดงอยู่ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ให้คลิกแสดงรายการทั้งหมดเพื่อเปิดรายการของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย แล้วคลิกอัปเดตเป็นกลุ่มในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิกอัปเดตเป็นกลุ่มในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่แสดงในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ ตัวอย่างเช่น หากคุณแสดงเรคคอร์ดเพียง 10 รายการในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีเฉพาะเรคคอร์ด 10 รายการนั้นที่คุณสามารถอัปเดตได้ คุณสามารถแสดงเรคคอร์ดได้สูงสุด 100 รายการในเพจรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย หากมีเรคคอร์ดมากกว่า 100 รายการอยู่ในรายการ คุณสามารถดำเนินการดังกล่าวซ้ำได้จนกว่าเรคคอร์ดจะได้รับการอัปเดตครบทั้งหมด
- 2** ในขั้นตอนที่ 1 ล้างช่องทำเครื่องหมายสำหรับเรคคอร์ดที่คุณไม่ต้องการอัปเดต แล้วคลิกถัดไป
- 3** ในขั้นตอนที่ 2 เลือกฟิลด์ที่คุณต้องการอัปเดต และป้อนค่าใหม่สำหรับฟิลด์เหล่านั้น
 

คุณสามารถเลือกอัปเดตฟิลด์เป็นค่าใหม่ได้สูงสุด 5 ฟิลด์ ในการลบค่าที่มีอยู่ออกจากฟิลด์ ให้เว้นคอลลัมน์ค่าว่างไว้ในขั้นตอนที่ 2
- 4** คลิก เสร็จสิ้น

**ฟิลด์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย**

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนป้ายชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจจะแตกต่างจากฟิลด์ในตาราง

**คำเตือน:** หากบริษัทของคุณจัดทำประมาณการตามผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์จะกระทบกับการคำนวณ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก</b>	
ชื่อผลิตภัณฑ์	สามารถเลือกได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณทำเครื่องหมายเป็น ส่งซื้อได้ เท่านั้น เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขายนี้ ฟิลด์นี้จะถูกคัดลอกจากการกำหนดผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์ เลขที่ชิ้นส่วน ประเภท สถานะ และคำอธิบาย
ปริมาณ	จำนวนหน่วยที่ลูกค้าสั่ง สำหรับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซ้ำ ให้ป้อนปริมาณของผลิตภัณฑ์ต่อช่วงเวลาที่ตั้งซ้ำ ตัวอย่างเช่น หากคุณส่งผลิตภัณฑ์ 10 ชุดทุกเดือน ให้ป้อน 10 ที่นี่

ฟิลต์	คำอธิบาย
ราคาซื้อ	ราคาผลิตภัณฑ์
รายได้	ปริมาณคูณด้วยราคาซื้อ ไม่สามารถเขียนทับรายได้ได้ ฟิลต์นี้มีผลกระทบกับการประมาณการของผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดที่มีการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
ประเภท	ประเภทที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
สถานะ	สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อ่านอย่างเดียว
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จำกัดความยาวสูงสุด 250 ตัวอักษร
<b>ข้อมูลรายได้ที่เกิดซ้ำ</b>	
วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด	<p>วันที่นี้มาจากวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย สำหรับรายการรายได้จากผลิตภัณฑ์ วันที่นี้คือวันที่คาดว่าจะปิด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ ให้ใช้วันที่เริ่มต้น สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำที่มีวันที่ปิดเป็นวันสุดท้ายของเดือนและวันที่เริ่มต้นเป็นวันที่กึ่งกลางเดือน ให้เพิ่มหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับราคาซ้ำเต็มจำนวน และอีกหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับใบสั่งแบ่งตามสัดส่วน</p> <p>เช่น: คุณเริ่มส่งกระดาษให้กับบริษัทในวันที่ 15 พฤษภาคม หลังจากนั้นคุณจะส่งกระดาษมูลค่า \$500 ในวันสิ้นเดือนตลอดไปจนถึงสิ้นปี</p> <p>สำหรับใบสั่งกลางเดือน ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์:</p> <p>รายได้ = \$250 ปริมาณ = 1</p> <p>สำหรับใบสั่งซ้ำ ให้เพิ่มค่าเหล่านี้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่สอง:</p> <p>รายได้ = \$500 ปริมาณ = 1 ความถี่ = รายเดือน จำนวนงวด = 7 (มิถุนายนถึงธันวาคม)</p>
ความถี่	<p>ความถี่ของผลิตภัณฑ์ที่ส่งซ้ำ</p> <p>คำว่า <i>รายปักษ์</i> หมายถึง ครั้งเดียวทุกสองสัปดาห์</p> <p>เมื่อคุณป้อนเลขฟิลต์นี้ คุณต้องป้อนเลขฟิลต์จำนวนงวดด้วย</p>
จำนวนงวด	<p>จำนวนของงวดสำหรับรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นซ้ำๆ รายได้ที่เกิดซ้ำสามารถรองรับได้สูงสุด 260 งวด</p> <p>ระยะเวลาที่ครอบคลุมโดยจำนวนรวมของงวดจะเปลี่ยนไปตามความถี่ที่เลือกไว้ (ในฟิลต์ความถี่) ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายได้ที่เกิดซ้ำทุกสัปดาห์ คุณสามารถติดตามรายได้ได้นานสูงสุด 5 ปี</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อคุณป้อนเลขฟิลต์นี้ คุณต้องป้อนเลขฟิลต์ความถี่ด้วย</p>
<b>ข้อมูลการขาย</b>	
ขั้นตอนการขาย	อ่านอย่างเดียว ขั้นตอนการขายที่นำมาจากโอกาสทางการขาย
ความเป็นไปได้	ความเป็นไปได้ของการขายผลิตภัณฑ์ได้สำเร็จ ค่าเริ่มแรกในฟิลต์นี้มาจากขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย หากจำเป็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<p>คุณสามารถเปลี่ยนค่าได้เพื่อให้ตรงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะของคุณยิ่งขึ้น</p> <p>เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะแสดงค่าที่สัมพันธ์กับขั้นตอนการขายใหม่ตามค่าฟิลด์ แต่ค่าในฟิลด์ความเป็นไปได้สำหรับผลิตภัณฑ์จะไม่ถูกเขียนทับ</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากมีการใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มในการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขายสำหรับโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งโอกาสขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าฟิลด์ของขั้นตอนการขายใหม่</p>
รายได้ที่คาดหวัง	ค่าสกุลเงินที่คำนวณตามฟิลด์รายได้ คุณด้วยค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้ อ่านอย่างเดียว
เจ้าของ	<p>บุคคลที่ได้รับการระบุสำหรับโอกาสทางการขายนี้ ค่านีจะเป็นค่าฟิลด์ของเจ้าของโอกาสทางการขาย การเปลี่ยนแปลงในภายหลังกับเจ้าของโอกาสทางการขายจะไม่แสดงอยู่ในฟิลด์นี้</p> <p>โดยทั่วไป เจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอีกรายหนึ่งหรือลบเรคคอร์ดได้ อย่างไรก็ตาม ระดับการเข้าถึงสามารถถูกปรับปรุงเพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าถึงของผู้ใช้ได้</p> <p>ค่านี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในประมาณการ รวมทั้งรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรัน (จากเพจรายงานและแผงควบคุม)</p> <p>แต่ละเรคคอร์ดมีเจ้าของเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น</p> <p>อย่างไรก็ตามสามารถใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายร่วมกับผู้อื่นผ่านเพจที่โอกาสทางการขายหรือทีมของบริษัทได้ โปรดดูคำแนะนำใน <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p>
ประมาณการ	ตัวบ่งชี้เพื่อรวมผลิตภัณฑ์นี้ในยอดรวมการประมาณการ

## การวิเคราะห์ไปป์ไลน์

### ในรุ่น Standard Edition ของ Oracle CRM On Demand

ส่วนการวิเคราะห์ไปป์ไลน์สำหรับไตรมาสปัจจุบันของโฮมเพจโอกาสทางการขายแสดงการวิเคราะห์ไปป์ไลน์รายไตรมาสในรูปแบบแผนผัง

คุณสามารถใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อช่วยระบุโอกาสทางการขายและความท้าทาย ในส่วนนี้ของโฮมเพจโอกาสทางการขาย คุณสามารถวางเคอร์เซอร์ของคุณบนแผนผังเพื่อดูข้อมูลเฉพาะ  
ให้คลิกเซกเมนต์เพื่อตรวจสอบดูรายงานละเอียด หรือเปลี่ยนแปลงชนิดในรายการตอบปทานเพื่อดูรายงานการวิเคราะห์รายได้และโอกาสทางการขายอื่น เช่น  
คุณสามารถสร้างการวิเคราะห์ที่แสดงจำนวนโอกาสทางการขายตามพื้นที่

คุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ใช้การวิเคราะห์นี้เพื่อดูว่าข้อตกลงของคุณอยู่ในรอบการขายหรือไม่ เพื่อให้คุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจำเป็น
- ฟิลด์เฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) วันในขั้นตอน เพื่อดูว่าข้อตกลงของคุณหยุดชะงักหรือไม่และในที่ใด
- ฟิลด์เฉลี่ย จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย เพื่อดูว่ามีจำนวนโอกาสทางการขายเท่าใดในแต่ละขั้นของรอบการขาย
- แสดงรายการข้อตกลงในแต่ละขั้นเพื่อช่วยให้คุณมุ่งความสนใจไปยังประเด็นต่างๆ ที่ต้องให้ความสนใจได้
- ไปยังแผงควบคุมไปป์ไลน์เพื่อดูมุมมองประวัติและมุมมองเปรียบเทียบเกี่ยวกับการดำเนินการโดยรวมของคุณ



## การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน **Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition** เท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในแอปพลิเคชันมาตรฐานจะไม่แสดงคำขอตั้งราคาพิเศษโอกาสทางการขาย ในการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย

ผู้ดูแลระบบบริษัทคุณจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียวสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ จากนั้นคุณต้องคลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732))

### การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับโอกาสทางการขาย

#### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย เลื่อนลงมาที่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ แล้วคลิก ใหม่

#### 3 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น และบันทึกเรคอร์ด

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 454)

## การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของโอกาสได้ เช่น โอกาสทางการขายที่มีหลายส่วนประกอบ โดยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย คุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายหลักจากโอกาสทางการขายย่อย หรือสร้างโอกาสทางการขายย่อยจากโอกาสทางการขายหลัก

หากคุณลบโอกาสทางการขายหลักที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อย การเชื่อมโยงระหว่างเรคอร์ดหลักและย่อยจะถูกลบ แต่โอกาสทางการขายย่อยจะยังคงเป็นเรคอร์ดที่ใช้งานอยู่ ฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงมีอยู่สำหรับเรคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยในกรณีนี้เรียกคืนโอกาสทางการขายหลักในภายหลังจากเพจการที่ลบ

หากคุณเชื่อมโยงโอกาสทางการขายย่อยกับเรคอร์ดโอกาสทางการขายหลักใหม่ ฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และฟิลด์ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะป้อนค่าสำหรับโอกาสทางการขายหลักใหม่ หากเรียกคืนเรคอร์ดหลักครั้งแรก จะไม่เชื่อมโยงกับเรคอร์ดย่อยอีกครั้ง

หากลบโอกาสทางการขายย่อยเดียว โอกาสทางการขายหลักและทุกโอกาสทางการขายย่อยเพิ่มเติมจะยังคงเป็นเรคอร์ดที่ใช้งานอยู่ และโอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะย้ายไปยังเพจการที่ลบ โอกาสทางการขายย่อยที่ลบจะไม่ปรากฏในรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายย่อยสำหรับโอกาสทางการขายหลัก แต่ค่าฟิลด์ ID โอกาสทางการขายหลัก โอกาสทางการขายหลัก และ ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอกของโอกาสทางการขายหลักจะยังคงมีอยู่ป้อนในเรคอร์ดโอกาสทางการขายย่อยที่ลบ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย:

### การระบุโอกาสทางการขายหลัก

#### 1 เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายย่อย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข

#### 3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้คลิกไอคอนการค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก

#### 4 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกหรือสร้างโอกาสทางการขายหลัก

## 5 บันทึกเรคคอร์ด

### การระบุโอกาสทางการขายย่อย

- 1 เลือกโอกาสทางการขายที่จะเป็นโอกาสทางการขายหลัก  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนโอกาสทางการขายย่อย แล้วคลิก ใหม่
- 3 ในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ให้จัดทำโอกาสทางการขายย่อย
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

### การลบหรือนำลำดับชั้นของโอกาสทางการขายออก

- 1 เลือกโอกาสทางการขายย่อย  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย
- 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย คลิก แก้ไข
- 3 ในฟิลด์โอกาสทางการขายหลัก ให้ลบค่าปัจจุบัน พิมพ์ค่าใหม่ หรือใช้ไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกค่าใหม่
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- [ฟิลด์โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 285)

## การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้มีใน [Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition](#) เท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย เมื่อต้องการเพิ่มรายการนี้ลงในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายแก่บทบาทของคุณ จากนั้นคุณต้องคลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง บนเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย แล้วเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732))

### การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย

#### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปยังข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนข้อตกลง และคลิก ใหม่

#### 3 ในเพจการแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 432) สำหรับข้อมูลในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ และการเปลี่ยนการเชื่อมโยงที่มีอยู่ระหว่างสองรายการนี้ โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 430)

## การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม

คุณสามารถแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีมโอกาสทางการขาย

ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขายจะใช้การแบ่งรายได้เหล่านี้ในการคำนวณรายได้ที่แสดงในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประมาณการ โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 288) และ [เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ](#) (ในหน้า 268) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 284)

### ในการแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกในทีม

#### 1 เลือกโอกาสทางการขาย

โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกโอกาสทางการขาย

#### 2 ในเพจรายละเอียดโอกาสทางการขาย ให้เลื่อนไปที่ส่วนทีมโอกาสทางการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มสมาชิกในทีม ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- ในการอัปเดตข้อมูลสมาชิกในทีม ให้คลิก แก้ไขผู้ใช้

#### 3 ในเพจแก้ไขผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขาย:

- a สำหรับสมาชิกในทีมแต่ละราย ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น รวมถึงฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์
- b (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม แยกการกระจาย เพื่อแจกจ่ายเปอร์เซ็นต์การแบ่งต่างๆ กันระหว่างสมาชิกในทีม
- c (ไม่จำเป็น) คลิกปุ่ม รีเฟรชยอดรวม เพื่อคำนวณแบ่งรายได้และยอดรวมอีกครั้ง

**หมายเหตุ:** จะมองไม่เห็นปุ่มรีเฟรชยอดรวมและปุ่มแยกการกระจาย นอกจากจะเลือก ใช้งานการแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขาย ในโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ [การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติพอลด์ร่วม](#)

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

## ฟิลด์ทีมโอกาสทางการขาย

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ของทีมโอกาสทางการขาย

ฟิลด์	ความเห็น
การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์	ฟิลด์นี้แสดงเปอร์เซ็นต์รายได้ของสมาชิกในทีมแต่ละราย ค่าดีฟอลต์คือ 100% สำหรับเจ้าของโอกาสทางการขาย และ 0% สำหรับสมาชิกคนอื่นๆ ในทีม
แบ่งรายได้	นี่เป็นฟิลด์ที่มีการคำนวณและเป็นแบบอ่านอย่างเดียว การแบ่งรายได้มีวิธีคำนวณโดยการคูณรายได้จากโอกาสทางการขายด้วยเปอร์เซ็นต์ในฟิลด์การแบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์
บทบาทผู้ใช้	เลือกตัวเลือกที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมกับทีมโอกาสทางการขาย นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
การเข้าใช้โอกาสทางการขาย	กำหนดสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายของสมาชิกในทีม นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น

## เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย

สำหรับเรคคอร์ดบางประเภท เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย คุณสามารถอนุญาตให้ทีมผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกันได้ ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ใช้เรคคอร์ดร่วมกัน คุณต้องเพิ่มผู้ใช้ไปในทีมของเรคคอร์ดที่เลือกไว้ จากนั้นระบุระดับการเข้าใช้เรคคอร์ดและเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงของผู้ใช้

โปรดสังเกตประเด็นต่อไปนี้ที่เกี่ยวข้องกับทีมโอกาสทางการขาย ทีมบริษัท และการเข้าใช้เรคคอร์ดของโอกาสทางการขาย:

- หากการรับคำทีมถูกเปิดใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย (กล่าวคือ ช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้การรับคำทีมหลักสำหรับโอกาสทางการขายบนเพจโปรไฟล์บริษัทถูกเลือกไว้) เมื่อมีโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท สมาชิกทีมของบริษัทจะถูกเพิ่มลงในทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติ
- หากคุณไม่ต้องการให้เพิ่มผู้ใช้เข้าสู่ทีมโอกาสทางการขายโดยอัตโนมัติเมื่อเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเชื่อมโยงกับบริษัท ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการรับคำทีมไม่ถูกเปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย

คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้ในทีมโอกาสทางการขายด้วยวิธีการต่อไปนี้:

- โดยการคลิกปุ่ม เพิ่มผู้ใช้ ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- โดยการใช้โปรแกรมจัดการการมอบหมาย โปรดดูที่ เกี่ยวกับกฎการระบุ
- โดยการแปลงคำลัดให้เป็นโอกาสทางการขายและเลือกตัวเลือกในการคัดลอกทีมของลัดไปยังโอกาสทางการขาย ผู้ดูแลระบบของคุณจะกำหนดว่าโครงสร้างการแปลงคำลัดสำหรับบทบาทของคุณอนุญาตให้คุณคัดลอกทีมของลัดไปยังโอกาสทางการขายได้หรือไม่เมื่อลัดถูกแปลงค่าแล้ว
- โดยการใช้กลุ่ม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการกลุ่ม

เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่สามารถเข้าใช้โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าผู้ใช้ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าใช้โดยวิธีการต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ไม่ได้อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่มีผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในทีมโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้ไม่ได้รับมอบหมายจากผู้ขายอื่นที่มีสิทธิ์เข้าใช้โอกาสทางการขาย
- โอกาสทางการขายไม่อยู่ในสมุดบันทึกหรือในสมุดบันทึกย่อยที่ผู้ใช้เป็นสมาชิก
- ผู้ใช้ไม่มีการเข้าใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายจากการตั้งค่านโยบาย

- ระดับการเข้าใช้ของประเภทเรคคอร์ดสำหรับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับบริษัทจะถูกตั้งค่าเป็นตัวเลือกใดๆ ยกเว้นต่อไปนี้: ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ หรือค่าหลักที่รับค่า

## เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม

เมื่อคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่ออัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ค่าที่คุณสามารถเลือกได้ในฟิลด์ขั้นตอนการขายสำหรับเรคคอร์ดจะถูกกำหนดโดยลักษณะต่อไปนี้:

- ค่าในฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขาย
- ค่าตีพอลด์กระบวนการขายที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ หากมีการระบุค่าดังกล่าว

หากฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายเว้นว่างไว้ และหากคุณไม่ได้เลือกประเภทโอกาสทางการขายเมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากมีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากไม่มีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าตีพอลด์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม

หากมีการป้อนประเภทฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายไว้แล้ว หรือหากคุณเลือกประเภทโอกาสทางการขายเมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากกระบวนการขายบางอย่างเชื่อมโยงกับประเภทโอกาสทางการขาย ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากกระบวนการขายบางอย่างไม่ได้เชื่อมโยงกับประเภทโอกาสทางการขาย เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - หากมีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
  - หากไม่มีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าตีพอลด์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม

หากมีการป้อนประเภทฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายไว้แล้ว แต่คุณได้ล้างค่าจากฟิลด์ประเภทโอกาสทางการขาย เมื่อคุณอัปเดตเรคคอร์ดผ่านคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- หากมีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากไม่มีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าตีพอลด์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขายในขั้นตอนที่ 2 ของอัปเดตเป็นกลุ่ม
- หากคุณไม่อัปเดตฟิลด์ขั้นตอนการขายผ่านอัปเดตเป็นกลุ่ม ฟิลด์ขั้นตอนการขายในเรคคอร์ดโอกาสทางการขายจะยังคงไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อคุณดำเนินการอัปเดตเป็นกลุ่มเสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม ในครั้งต่อไปที่ผู้ใช้พยายามอัปเดตค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายในโอกาสทางการขาย โดยการแก้ไขแบบออนไลน์หรือในเพจแก้ไขโอกาสทางการขาย ค่าที่คุณสามารถเลือกได้ในฟิลด์ขั้นตอนการขายจะถูกกำหนดตามลักษณะต่อไปนี้:
  - หากมีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ขั้นตอนการขายสำหรับกระบวนการขายนั้นจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขาย
  - หากไม่มีการระบุค่าตีพอลด์กระบวนการขายให้กับบทบาทของผู้ใช้ ขั้นตอนการขายสำหรับค่าตีพอลด์กระบวนการขายสำหรับบริษัทจะมีให้เลือกในฟิลด์ขั้นตอนการขาย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม โปรดดูที่ [การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 120)

## ฟิลด์โอกาสทางการขาย

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย เพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายหรืออัปเดตรายละเอียดโอกาสทางการขายที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขโอกาสทางการขาย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโอกาสทางการขาย

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลโอกาสทางการขายในเพจรายการโอกาสทางการขายแลเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกรอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการดรอปดาวน์ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นหน้าจอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

**คำเตือน:** ข้อมูลที่คุณป้อนสำหรับโอกาสทางการขายสามารถส่งผลกระทบต่อประมาณการรายได้สำหรับบริษัทของคุณ

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลโอกาสทางการขายหลัก</b>	
ชื่อโอกาสทางการขาย	ชื่อของโอกาสทางการขายนี้
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้
โอกาสทางการขายหลัก	โอกาสทางการขายหลักที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายนี้
ขั้นตอนการขาย	ขั้นตอนในกระบวนการขาย เช่น ลีดที่มีคุณสมบัติ การสร้างวิสัยทัศน์ ซอร์ทลิสต์ เลือก การเจรจา ปิด/ชนะ หรือ ปิด/แพ้  <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อขั้นตอนการขายเปลี่ยนแปลง ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าฟิลด์ของขั้นตอนการขายใหม่ เว้นแต่คุณจะใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการขาย ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลด์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป ค่าในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่อัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าฟิลด์ของขั้นตอนการขายใหม่
ขั้นตอนต่อไป	การดำเนินการถัดไปที่จำเป็นต้องดำเนินการให้ลุล่วงสำหรับโอกาสทางการขายนี้
รายได้	จำนวนเงินรายได้สำหรับโอกาสทางการขาย ค่าฟิลด์เป็นศูนย์ ค่านี้จะกระทบกับประมาณการของรายได้จากโอกาสทางการขาย  <b>หมายเหตุ:</b> ค่าฟิลด์หรือค่าฟิลด์ที่กำหนดภายหลังซึ่งมีการระบุให้กับฟิลด์นี้จะไม่นำมาใช้
วันที่ปิด	วันที่คาดว่าจะมีการปิดโอกาสทางการขาย ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขาย ค่าฟิลด์ในฟิลด์ วันที่ปิด จะเป็นวันที่ของวันนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุค่าฟิลด์อื่นสำหรับฟิลด์นี้ หรือสามารถตั้งค่าฟิลด์นี้เพื่อให้เป็นฟิลด์ว่างเมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขายใหม่ได้ หากฟิลด์นี้ว่าง คุณต้องอัปเดตข้อมูลลงในฟิลด์ วันที่ปิดจะใช้ในการสร้างการประมาณการ
ประมาณการ	หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ
<b>ข้อมูลรายละเอียดการขาย</b>	
สถานะ	สถานะของโอกาสทางการขายนี้ เช่น รอดำเนินการ แพ้ หรือ ชนะ
ลำดับความสำคัญ	ระดับของลำดับความสำคัญสำหรับโอกาสทางการขายนี้ เช่น สูง กลาง และ ต่ำ
ที่มาลีด	ชนิดของที่มาหลัก เช่น การโฆษณา, จดหมาย, อีเมล, กิจกรรม - การสัมมนา, กิจกรรม - การแสดงสินค้า, กิจกรรม - อื่นๆ, รายการ - สั่งซื้อแล้ว, รายการ - เชา, คู่ค้า, การแนะนำ - พนักงาน, การแนะนำ - ภายนอก, เว็บไซต์, หรือ อื่นๆ
ที่มาของแคมเปญ	แคมเปญที่สร้างโอกาสทางการขาย หากจัดทำโอกาสทางการขายผ่านกระบวนการแปลงค่าลีด ฟิลด์นี้จะถูกป้อนโดยอัตโนมัติจากฟิลด์แคมเปญบนเรคคอร์ดลีด หากผู้จัดทำโอกาสทางการขาย ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลในฟิลด์นี้ได้

ฟิลต์	คำอธิบาย
% ความเป็นไปได้	<p>เปอร์เซ็นต์ที่แสดงถึงความเชื่อมั่นของคุณว่าจะปิดข้อตกลงด้วยรายได้ที่ระบุในวันที่ปิดที่ระบุ</p> <p>ฟิลต์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ขึ้นกับค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าตีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายที่เลือก</p> <p>หากจำเป็น</p> <p>คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลต์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้เพื่อให้ตรงกับโอกาสทางการขายเฉพาะของคุณขณะอยู่ในขั้นตอนการขาย</p> <p>อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณเลือกขั้นตอนการขายใหม่สำหรับโอกาสทางการขาย</p> <p>ค่าในฟิลต์ความเป็นไปได้จะอัปเดตอัตโนมัติเป็นค่าความเป็นไปได้ที่เป็นค่าตีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่</p> <p><b>หมายเหตุ:</b></p> <p>ถ้าคุณใช้คุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงค่าในฟิลต์ขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดโอกาสทางการขายตั้งแต่หนึ่งเรคคอร์ดขึ้นไป</p> <p>ค่าในฟิลต์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้บนเรคคอร์ดจะไม่ถูกอัปเดตเป็นเปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ที่เป็นค่าตีฟอลต์สำหรับขั้นตอนการขายใหม่</p> <p>หากคุณต้องการให้เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขายเปลี่ยนแปลงเมื่อขั้นตอนการขายถูกอัปเดต</p> <p>คุณต้องอัปเดตขั้นตอนการขายบนเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดแยกจากกันหรือผ่านทางบริการต่างๆ ของเว็บ</p>
รายได้ที่คาดหวัง	<p>ค่าสกุลเงินที่คำนวณจากฟิลต์รายได้คูณกับค่าในฟิลต์เปอร์เซ็นต์ความเป็นไปได้</p> <p>เปอร์เซ็นต์ที่ต่ำในฟิลต์ความเป็นไปได้จะลดค่าที่คาดหวังซึ่งอยู่ในประมาณการรายได้ของคุณ</p>
เหตุผลที่ชนะ/แพ้	<p>เหตุผลที่โอกาสทางการขายจะแพ้หรือชนะ เช่น ฐานที่ติดตั้ง ราคา ความสัมพันธ์ เรคคอร์ดการติดตาม ไม่มีโปรเจกต์ปัจจุบัน ไม่มีงบประมาณ</p> <p>ไม่ผ่านคุณสมบัติ แพ้ในการแข่งขัน แพ้ต่อการไม่ตัดสินใจ หรือ อื่นๆ</p>
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด  อย่างไรก็ตาม</p> <p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลต์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะรวมอยู่ในรายงานที่ดูหรือโปรแกรมจัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>คุณสามารถใช้เรคคอร์ดโอกาสทางการขายร่วมกับผู้ใช้รายอื่นผ่านทางเพจทีมโอกาสทางการขายหรือทีมของบริษัท</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เรคคอร์ดร่วมกับผู้ใช้อื่น โปรดดูที่ <a href="#">การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม)</a> (ในหน้า 117)</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลต์เจ้าของหรือฟิลต์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลต์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลต์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลต์อาจเว้นว่าง</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)</p>
ระบุโอกาสทางการขายใหม่	<p>ระบุว่าโอกาสทางการขายควรได้รับการระบุใหม่ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่ากฎการระบุโอกาสทางการขายไว้</p> <p>การเลือกฟิลต์นี้จะทริกเกอร์โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand</p> <p>ให้ประมวลผลโอกาสทางการขายอีกครั้งและระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น</p> <p>โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านำในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</p> <p>โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านำในโหมดสมุดบันทึก</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)</p> <p><b>หมายเหตุ</b> เวลาการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดสามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุใหม่ของบริษัทของคุณ</p> <p>จำนวนเรคคอร์ดที่ต้องการระบุใหม่ และโหลดของระบบในปัจจุบัน ในกรณีของโอกาสทางการขาย</p> <p>เวลาการประมวลผลยังได้รับผลกระทบโดยจำนวนสมาชิกของทีมในโอกาสทางการขาย</p> <p>และจำนวนบริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดอีกด้วย ชื่อเจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเรคคอร์ดได้รับการระบุใหม่</p>

ฟิลล์	คำอธิบาย
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขาย เช่น รวมความสนใจในผลิตภัณฑ์ (500 ชิ้น) และบริษัท (Acme Corp.) ไว้ในคำอธิบายโอกาสทางการขาย ฟิลล์นี้มีความยาวสูงสุด 16,350 ตัวอักษร

## การประมาณการ

ใช้เพจการประมาณการเพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และส่งการประมาณการ การประมาณการ คือสแนปชอตที่บันทึกของรายได้ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง Oracle CRM On Demand จะคำนวณการประมาณการในแต่ละไตรมาสและแจกแจงให้เป็นข้อมูลรายเดือนการเงิน

การประมาณการใน Oracle CRM On Demand ทำให้กระบวนการซึ่งปกติต้องทำด้วยตนเองและคลาดเคลื่อนในบางครั้งให้เป็นแบบอัตโนมัติ

ประมาณการช่วยให้บริษัทพัฒนากลยุทธ์การขาย และกำหนดความต้องการทางธุรกิจในอนาคต

โดยนำเสนอข้อมูลที่แม่นยำและทันสมัยให้กับผู้จัดการในเรื่องยอดขายและความคืบหน้าของเป้าหมายการขายในแต่ละไตรมาส พนักงานขายแต่ละคนไม่จำเป็นต้องประมวลผลสถิติ แต่พวกเขาจะต้องตัดสินใจว่าจะรวมเรเคอร์ดีไว้ในประมาณการเมื่อใด ส่วนขั้นตอนที่เหลือจะดำเนินการต่อไปโดยอัตโนมัติ

บริษัทของคุณสามารถจัดการการประมาณการได้ โดยใช้ปัจจัยต่อไปนี้:

- รายได้จากโอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและปริมาณที่เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย
- รายได้ของบริษัท
- รายได้ของผู้ติดต่อ

สแนปชอตของประมาณการจะบันทึกข้อมูลโอกาสทางการขายที่ประมาณการ ผลิตภัณฑ์ หรือรายได้และยอดรวมของประมาณการที่ปรับแล้ว

เพื่อให้คุณและผู้จัดการของคุณสามารถตรวจสอบและประเมินแนวโน้มของประมาณการ นอกจากนี้

คุณสามารถดูประมาณการที่บันทึกไว้เพื่อตรวจสอบประวัติของโอกาสทางการขายซึ่งทีมงานกำลังทำงานอยู่ในขณะนี้

บริษัทของคุณสามารถตั้งค่าให้เริ่มประมาณการเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือน ที่เวลาเริ่มต้นของวันที่กำหนด (นั่นคือ หนึ่งนาทีก่อนเที่ยงคืนในโซนเวลาของที่ตั้งระบบ) Oracle CRM On Demand จะสร้างประมาณการโดยอัตโนมัติและแสดงเลดในโฮมเพจของเงิน หลังจากที่ได้รับบอเลดนี้ คุณสามารถดูประมาณการเพื่อวิเคราะห์ไปป์ไลน์ ประมาณการ และรายได้เมื่อเปิดที่คำนวณใหม่โดยเทียบกับข้อมูลไควต้า

ในช่วงเวลาหนึ่งชั่วโมงก่อนการสร้างประมาณการตามกำหนดการในครั้งต่อไป ประมาณการปัจจุบันจะถูกบันทึกโดยอัตโนมัติ เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลใดแก้ไขข้อมูล

## การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ

โฮมเพจประมาณการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการประมาณการ เพจนี้แสดงรายการข้อมูลสรุปการประมาณการที่เกี่ยวข้องกับคุณ

คุณสามารถจำกัดเรเคอร์ดีที่มีรายชื่อบนโฮมเพจประมาณการ โดยใช้ 2 วิธีดังต่อไปนี้:

- หากการควบคุมการค้นหาลำดับอักษรสามารถใช้ได้ คุณจะสามารถค้นหาประมาณการที่ระบุได้ โดยการคลิกที่ส่วนหัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับเรเคอร์ดีตามค่าในคอลัมน์นั้น แล้วคลิกตัวอักษรหนึ่งตัวในแถบตัวอักษรให้แสดงเฉพาะเรเคอร์ดีที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรดังกล่าวเท่านั้น นอกจากนี้ คุณยังสามารถพิมพ์ตัวอักษรในฟิลล์ข้อความ แล้วคลิก ดำเนินการ เพื่อค้นหาเรเคอร์ดีที่ขึ้นต้นด้วยตัวอักษรเหล่านั้นได้อีกด้วย คลิกลิงค์ ทั้งหมด เพื่อแสดงรายการการประมาณการทั้งหมด

**288** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



**หมายเหตุ:** หากภาษาของผู้ใช้ของคุณคือ เกาหลี ญี่ปุ่น จีนแผ่นดินใหญ่ หรือจีนดั้งเดิม การควบคุมการค้นหาคำสำคัญจะใช้ไม่ได้

- จำนวนเรคคอร์ดที่แสดง ปรับค่าในฟิลต์นี้เพื่อแสดงจำนวนเรคคอร์ดที่มากขึ้นหรือน้อยลงในรายการสรุป

โอเมก้าประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ โดยเริ่มจากรายการประมาณการล่าสุด และมีสรุปข้อมูลสำคัญให้อีกด้วย

- สถานะคือ สถานะปัจจุบันของประมาณการ ประมาณการที่สมบูรณ์แล้วจะมีสถานะเป็น ใช้งาน ประมาณการที่มีสถานะ ส่งแล้ว แสดงว่าประมาณการนั้นพร้อมสำหรับการตรวจสอบการจัดการ
- รายได้ไปป์ไลน์ คือรายได้รวมจากเรคคอร์ดทั้งหมดของคุณ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายประมาณการหรือขั้นตอนการขายของแต่ละเรคคอร์ด รายได้ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
- รายได้ประมาณการเท่ากับยอดรวมรายได้ของเรคคอร์ดทั้งหมดซึ่งได้ทำเครื่องหมายในช่องทำเครื่องหมายประมาณการ
- รายรับเมื่อปิดบริษัทเท่ากับรายรับทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขายทั้งหมดหรือรายรับจากผลิตภัณฑ์ที่มีขั้นตอนการขายเป็นปิด/ชนะ สำหรับรายรับของบริษัทหรือผู้ติดต่อ ค่าในฟิลต์สถานะที่เป็น ปิด รวมถึงเรคคอร์ดในการคำนวณรายรับเมื่อปิดบริษัท รายรับเมื่อปิดบริษัทกำหนดเป็นจำนวนเงินรายรับที่เกี่ยวข้องกับงวดประมาณการ ซึ่งอ้างอิงวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของเรคคอร์ดนั้น

## การจัดการการประมาณการ

ในการจัดการการประมาณการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การตรวจสอบการประมาณการ (ในหน้า 290)
- การรีเฟรชการประมาณการ (โปรดดูที่ "การรีเฟรชการประมาณการ" ในหน้า 291)
- การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น (ในหน้า 292)
- การดูประวัติการประมาณการ (ในหน้า 293)
- การส่งประมาณการ (ในหน้า 293)
- การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 294)
- การจัดการโควต้า (ในหน้า 294)
- จัดการประมาณการของทีมของคุณ (ในหน้า 295)

**หมายเหตุ:** การประมาณการขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้ใช้และลำดับขั้นของการรายงาน ในการจัดทำประมาณการให้สำเร็จ

ผู้ใช้ทุกคนที่มีบทบาทของผู้ใช้ที่ถูกกำหนดให้เป็นบทบาทประมาณการจะต้องมีสถานะ ใช้งาน บนเรคคอร์ดผู้ใช้งาน และต้องมีโปรแกรมจัดการที่ระบุไว้ในเรคคอร์ดผู้ใช้งาน

โปรแกรมจัดการจะระบุไว้ในฟิลต์ รายงานถึง หรือฟิลต์ ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แล้วแต่ว่าจะมีฟิลต์ใดอยู่ในโครงสร้างเพจผู้ใช้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- **ฟิลดการประมาณการ** (ในหน้า 297)
- **การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ** (ในหน้า 288)
- **การตั้งค่าผู้ใช้**
- **การตั้งค่าโควตาการขายของผู้ใช้**
- **รายงาน** (ในหน้า 777)

## การตรวจสอบการประมาณการ

การประมาณการจะถูกสร้างอัตโนมัติเป็นรายสัปดาห์หรือรายเดือนตามกระบวนการทางธุรกิจของบริษัท ทุกครั้งที่มีการสร้างการประมาณการใหม่ คุณจะได้รับอีเมลโฮมเพจของคุณหลังจากได้รับการแจ้งแล้ว ให้ตรวจสอบการประมาณการของคุณ เมื่อตรวจสอบการประมาณการของคุณ เดือนในข้อมูลสรุปประมาณการจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินทางการเงินของบริษัท หากคุณใช้ปฏิทินทางการเงิน เช่น 4-4-5, 5-4-4 หรือปฏิทินการเงินที่ปรับแต่ง งวดการประมาณการของบริษัทของคุณอาจไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับปฏิทินแบบเกรกอเรียน ดังนั้นหากโอกาสทางการขายอยู่ในเดือนปฏิทินมิถุนายน ไม่ได้หมายความว่าโอกาสทางการขายนั้นจะถูกประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของเดือนการเงินมิถุนายนด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน](#)

**หมายเหตุ:** เมื่อใช้ปฏิทินการเงินที่ปรับแต่ง งวดการประมาณการจะอิงตามปีและเดือนทางการเงินที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดขึ้น

### ในการตรวจสอบประมาณการ

#### 1 คลิกแท็บ ประมาณการ

โฮมเพจประมาณการ จะแสดงข้อมูลสรุปของประมาณการ ซึ่งได้แก่ สถานะ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด คุณสามารถเรียงลำดับข้อมูลสรุปประมาณการแยกตามสถานะ วันที่ประมาณการ หรือเจ้าของ (ผู้จัดการเท่านั้น) ได้ ไปป์ไลน์ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

#### 2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ

#### 3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้ตรวจสอบข้อมูลในส่วนต่อไปนี้:

- **ข้อมูลสรุปประมาณการ** ส่วนนี้จะสรุปประมาณการแยกตามไตรมาสและเดือนการเงิน รายการข้อมูลสรุปประมาณการ จะแสดงข้อมูลโควตา รายได้เมื่อปิด เอร์เซ็นต์โควตา จำนวนเงินประมาณการ กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และรายได้ที่คาดหวัง คุณสามารถเรียงลำดับรายการข้อมูลสรุปแยกตามเดือนได้

ข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน ส่วนนี้แสดงรายการประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นประมาณการแยกตามเดือน เอร์เซ็นต์โควตา จำนวนเงินประมาณการ รายได้เมื่อปิด กรณีที่ดีที่สุด ไปป์ไลน์ และวันที่อัปเดตล่าสุดแยกตามชื่อย่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม)

หากคุณดูข้อมูลเพิ่มเติมในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคนและรายได้ที่ประมาณการในส่วน โอกาสทางการขายของคุณ รายได้ของเงิน หรือผลิตภัณฑ์ของคุณ

**หมายเหตุ:** สำหรับประเภทประมาณการรายได้ของบริษัทและรายได้ของผู้ติดต่อ ในส่วนข้อมูลสรุปจะไม่รวมไปป์ไลน์ กรณีที่ดีที่สุด หรือรายได้ที่คาดหวัง

- **ข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม** (ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น) ส่วนนี้แสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของสมาชิกในทีมแต่ละคน หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณจะเห็นปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังแยกตามชื่อย่อเจ้าของ (สมาชิกในทีม)

หากคุณดูข้อมูลเพิ่มเติมในแถวของสมาชิกในทีมเฉพาะภายในข้อมูลสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม เพจรายละเอียดประมาณการที่ตรงกันสำหรับผู้เลือกไว้จะปรากฏขึ้น ในเพจนี้ คุณจะเห็นข้อมูลสรุปประมาณการของแต่ละคนและปริมาณที่ประมาณการแยกตามผลิตภัณฑ์ในส่วนผลิตภัณฑ์ของคุณ

**หมายเหตุ:** เพจรายละเอียดประมาณการ จะแสดงเรคคอร์ดของทีมหารายการเท่านั้น ในการดูรายการเรคคอร์ดทั้งหมด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนข้อมูลสรุปของทีมแยกตามเดือน

- **โอกาสทางการขายของคุณ** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีการประมาณการโอกาสทางการขายหรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่ปิด ชื่อบริษัท จำนวนเงินรายได้ ขั้นตอนการขายปัจจุบัน และขั้นตอนถัดไป (ถ้าระบุ) สำหรับแต่ละโอกาสทางการขาย

- **รายได้ของคุณ** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย บริษัทหรือผู้ติดต่อ ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งของรายละเอียดประมาณการของคุณ ส่วนนี้จะแสดงโอกาสทางการขายปัจจุบัน และระบุว่ามีการเรคคอร์ดรายได้โดยเจ้าของ (แฟล็กประมาณการที่เลือกไว้) หรือไม่ รวมทั้งแสดงวันที่เริ่มต้นและปิด ชื่อผลิตภัณฑ์ จำนวนเงินรายได้ ชื่อบริษัทสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่คุณป้อน

คอลัมน์เพิ่มเติมอาจแสดงขึ้นในส่วนรายได้ของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทรายได้ที่กำลังประมาณการ

สำหรับประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

- ชื่อโอกาสทางการขาย
- ขั้นตอนการขาย

สำหรับประมาณการรายได้ของบริษัทและผู้ติดต่อ จะมีคอลัมน์ต่อไปนี้ปรากฏขึ้น:

- ชนิดผลิตภัณฑ์
- สถานะ
- ชื่อผู้ติดต่อ

- **ผลิตภัณฑ์ของคุณ** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ส่วนนี้จะปรากฏเป็นส่วนหนึ่งในรายละเอียดประมาณการของคุณ แถวสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการจะแสดงขึ้นพร้อมกับชนิดผลิตภัณฑ์ ปริมาณเมื่อปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้เมื่อปิด และรายได้ที่คาดหวังที่ตรงกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดสำหรับประมาณการของผู้ใช้ที่เลือกไว้ หากต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการที่เชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ให้คลิกที่ชื่อผลิตภัณฑ์

**หมายเหตุ:** หากคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

คุณสามารถดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการไว้ทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้ โดยคลิกที่ฟิลด์ ชนิดผลิตภัณฑ์

คุณสามารถตรวจสอบประเภทประมาณการที่ใช้ในประมาณการ และที่อ้างอิงในฟิลด์ประเภทในส่วนข้อมูลประมาณการได้

## การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัติในการแปลงสกุลเงิน ช่วยให้ดูและปรับข้อมูลเงินที่ต้องการแสดงในประมาณการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูและแก้ไขประมาณการในสกุลเงินอื่น โปรดดูที่ [การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น](#) (ในหน้า 292)

## การรีเฟรชประมาณการ

ประมาณการเป็นแผนของข้อมูลรายได้สำหรับระยะเวลาที่กำหนด หากมีการอัปเดตเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้

คุณสามารถรีเฟรชค่าบางค่าสำหรับการประมาณการปัจจุบันที่ยังไม่ได้ส่งของคุณ เพื่อตรวจสอบให้แน่ใจว่าประมาณการมีข้อมูลล่าสุด จากนั้นคุณสามารถปรับเรคคอร์ดเหล่านั้นในส่วน สรุปประมาณการ เพื่อให้แสดงข้อมูลรายได้ที่จะจัดทำอย่างถูกต้องมากขึ้น

การอัปเดตของเรคคอร์ดที่เพิ่มลงในจำนวนเงินประมาณการและคำนวณยอดรวมประมาณการอีกครั้ง จะทำให้การประมาณการตรงกันมากขึ้น การอัปเดตฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนการขาย ความเป็นไปได้ ประมาณการ ปริมาณหรือสถานะจะกระทบต่อประมาณการของคุณ

### ในการอัปเดตค่าของเรคคอร์ดและรีเฟรชจำนวนเงินที่ประมาณการ

#### 1 คลิกแท็บ ประมาณการ

โฮมเพจประมาณการแสดงรายการประมาณการของคุณตามวันที่จัดทำ ประมาณการล่าสุดจะแสดงเป็นรายการแรก

- 2 ในส่วนโฮมเพจการประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของการประมาณการที่คุณต้องการอัปเดต
- 3 ในส่วนโอกาสทางการขายของฉัน ส่วนรายได้ของฉัน หรือส่วนผลิตภัณฑ์ของฉันในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกลิงค์ ชื่อโอกาสทางการขาย วันที่เริ่มต้น/วันที่ปิด หรือผลิตภัณฑ์ของเรคคอร์ดที่คุณต้องการแก้ไข
- 4 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียด
- 5 ในเพจแก้ไข ให้อัปเดตค่าที่เหมาะสมสำหรับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ จากนั้นคลิกบันทึก
- 6 นาวีเกตกลับไปที่เพจรายละเอียดประมาณการ จากนั้นคลิกลิงค์รีเฟรชในแถวของเรคคอร์ด
- 7 ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด คลิก ปรับเพิ่ม  
ยอดรวมสรุปประมาณการจะได้รับการอัปเดตตามเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้ที่คุณได้แก้ไข

**หมายเหตุ:** ในการแสดงการอัปเดตใดๆ ที่ดำเนินการกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย หรือรายได้ในสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม

เมื่อคุณคลิก การปรับเพิ่ม การปรับยอดรวมสรุปประมาณการใดๆ ก่อนหน้านั้น จะถูกค่าใหม่ที่นำมาจากเรคคอร์ดโอกาสทางการขายหรือรายได้บันทึกทับ ดังนั้น หลังจากการอัปเดตเรคคอร์ดของคุณ คุณอาจต้องการปรับสรุปประมาณการเพื่อให้สอดคล้องความคาดหวังของการขายมากยิ่งขึ้น

## การปรับสรุปประมาณการ

พนักงานขายและผู้จัดการสามารถปรับรายได้รายเดือนที่ประมาณการและปัจจุบันในระดับสูงเพื่อให้มั่นใจว่าประมาณการที่สร้างอัตโนมัติสอดคล้องกับค่าที่ได้จากความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ คุณสามารถปรับฟิลด์สรุปประมาณการต่อไปนี้:

- การประมาณการ
- กรณีที่ดีที่สุด

**หมายเหตุ:** เฉพาะเจ้าของประมาณการเท่านั้นที่สามารถปรับยอดรวมประมาณการได้

### ในการปรับยอดรวมประมาณการ

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ
- 2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์วันที่ประมาณการของเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการปรับ
- 3 ในส่วนข้อมูลสรุปประมาณการ คลิก แก้ไข
- 4 ในเพจการแก้ไขประมาณการ ป้อนค่ารายได้ที่คุณปรับในฟิลด์ ประมาณการหรือกรณีที่ดีที่สุด
- 5 คลิก รีเฟรชยอดรวม เพื่อตรวจสอบค่าที่คุณปรับ จากนั้นคลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** รายได้จากกรณีที่ดีที่สุด ใช้ไม่ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ

## การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

คุณสมบัติในการแปลงสกุลเงินช่วยให้คุณสามารถระบุสกุลเงินที่ประมาณการควรใช้แสดงผลได้ โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินท้องถิ่น (ค่าดีฟอลต์สกุลเงินที่เลือกในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณหรือสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทของคุณ) คุณสามารถแก้ไขประมาณการในสกุลเงินที่เลือกไว้ได้เช่นกัน หากคุณกำลังจัดการโอกาสทางการขายในเขตเศรษฐกิจต่างๆ

หากมีการแก้ไขประมาณการข้อมูลในสกุลเงินยูโร (EUR) ผู้ใช้สามารถป้อนค่าประมาณการเป็นสกุลเงินยูโรได้ เมื่อบันทึกประมาณการที่แก้ไขแล้ว ประมาณการดังกล่าวจะถูกแปลงค่าและบันทึกในสกุลเงินตามค่าตีฟอลต์ของบริษัท

### ในการดูประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ
- 2 จากโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของประมาณการที่คุณต้องการตรวจสอบ
- 3 ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้เลือกสกุลเงินจากรายการ ดูใน ในแถบชื่อ ข้อมูลสรุปประมาณการ

โดยตีฟอลต์แล้ว ค่าสกุลเงินของ ดูใน จะแสดงสกุลเงินในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ หากไม่มีการกำหนดสกุลเงินในโปรไฟล์ของคุณ เครื่องมือเลือก ดูใน จะแสดงสกุลเงินของบริษัทของคุณโดยตีฟอลต์ สกุลเงินที่ใช้งานทั้งหมดของบริษัทของคุณจะปรากฏขึ้นสำหรับเลือก

เมื่อคุณเลือกสกุลเงินของ ดูใน แล้ว ค่าประมาณการจะถูกแปลงจากสกุลเงินประมาณการที่จัดเก็บไว้ (สกุลเงินบริษัท) เป็นสกุลเงินของ ดูใน ที่เลือกไว้โดยใช้อัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการนั้น

หากคุณดูข้อมูลเรคคอร์ดประมาณการเพิ่มเติม หรือเลือกสกุลเงินของ ดูใน ที่ไม่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่ใช้ได้ของวันที่ประมาณการนั้นไว้ ประมาณการจะแสดงในสกุลเงินตีฟอลต์ของบริษัทแทน และจะปรากฏข้อความแนะนำขึ้น

## การดูประวัติการประมาณการ

คุณสามารถดูประวัติการประมาณการเพื่อพิจารณาแนวโน้มในช่วงเวลาได้

### ในการดูประวัติการประมาณการ

- 1 คลิกแท็บการประมาณการ
- 2 ในส่วน โฮมเพจประมาณการ ให้คลิกส่วนหัวของคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับเรคคอร์ด
- 3 ตรวจสอบแนวโน้มต่างๆ ในช่วงเวลา สำหรับประมาณการ ไปป์ไลน์ และรายได้เมื่อปิด

## การส่งประมาณการ

ขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำประมาณการ คือ ส่งประมาณการไปยังผู้จัดการของคุณเพื่อตรวจสอบ เมื่อประมาณการแสดงจำนวนเงินที่คุณต้องการรวมไว้ในประมาณการของบริษัทของคุณ ให้ส่งประมาณการนั้น

**หมายเหตุ:** ผู้จัดการสามารถส่งการประมาณการให้ผู้บังคับบัญชาได้ ต้องเลือกตัวเลือกนี้เมื่อคุณตั้งค่าการกำหนดการประมาณการของคุณ หากไม่ได้เลือกตัวเลือกนี้ ผู้จัดการจะไม่สามารถส่งการประมาณการของพวกเขาจากผู้บังคับบัญชาทั้งหมดของผู้จัดการได้ส่งการประมาณการแล้ว

ประมาณการที่ส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้ หากคุณจำเป็นต้องปรับแก้ประมาณการที่ส่งแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบของคุณต้องยกเลิกการล็อก (ยกเลิกการส่ง) เรคคอร์ดนั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การยกเลิกการส่งประมาณการ](#) (ในหน้า 294)

### ในการส่งประมาณการของคุณ

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ

- 2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ ให้คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ สำหรับเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการส่ง
- 3 ในพจนานุกรมละเอียดประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ ในแถบชื่อ สรุปประมาณการ

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การยกเลิกการส่งประมาณการ (ในหน้า 294)
- การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## การยกเลิกการส่งประมาณการ

หากเจ้าของประมาณการต้องการอัปเดตประมาณการที่ส่งไปแล้ว ผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบต้องยกเลิกการล็อก (ยกเลิกการส่ง) เรคคอร์ดนั้นเสียก่อน

#### ในการยกเลิกการส่งประมาณการ

- 1 คลิกแท็บ ประมาณการ
- 2 ในส่วนโฮมเพจประมาณการ คลิกลิงค์ วันที่ประมาณการ ของเรคคอร์ดประมาณการที่คุณต้องการยกเลิกการล็อก
- 3 ในพจนานุกรมละเอียดการประมาณการ คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ  
การดำเนินการนี้จะยกเลิกการล็อกประมาณการ และอนุญาตให้ผู้ได้บังคับกับปัญหาสามารถอัปเดตและแก้ไขประมาณการของตนแล้วส่งประมาณการนั้นใหม่  
**หมายเหตุ:** เมื่อคลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ สถานะประมาณการจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การส่งประมาณการ (ในหน้า 293)
- การตั้งค่าการกำหนดการประมาณการ

## การจัดการโควต้า

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่มีหน้าที่ในการตั้งค่าโควต้าของคุณ คุณสามารถสร้างและอัปเดตโควต้าสำหรับช่วงเวลาต่างๆ ตลอดปีได้โดยใช้เพจแก้ไขโควต้า การดำเนินการนี้จะช่วยให้คุณเปรียบเทียบและปรับค่าโควต้าของคุณจากประมาณการได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถตรวจสอบประวัติเป้าหมายโควต้าของคุณสำหรับทุกช่วงเวลาในแต่ละปีได้อีกด้วย

หลังจากที่โควต้าถูกสร้างขึ้น ค่าโควต้าประจำเดือนจะนำมาใช้ในประมาณการโดยอัตโนมัติหลังจากที่สร้างประมาณการ โควต้าที่ใช้งานอยู่ทั้งหมดจะถูกรวมไว้ด้วยกันสำหรับเดือนนั้นและยอดรวมทั้งหมดจะแสดงอยู่ในประมาณการ หากคุณไม่ต้องการให้รวมโควต้าไว้ในประมาณการของคุณ ให้ตั้งค่าฟิลต์สถานะเป็น ไม่ใช้งาน จนกว่าคุณจะพร้อมในการติดตามโควต้า

#### การจัดการโควต้าของคุณ

- 1 จากเพจใดๆ คลิกลิงค์ การตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบน  
**294** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33  
ตุลาคม 2016

- 2 จากโฮมเพจส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 จากเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล คลิกลิงค์ โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล  
โปรไฟล์ของฉัน ช่วยให้คุณสามารถกำหนดโควตาและกลุ่มการใช้งานร่วมกันได้ รวมถึงการเปลี่ยนสกุลเงิน ภาษา และโซนเวลาของคุณ
- 4 ในพจนานุกรมส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนโควตา แล้วคลิกโควตาใหม่  
โควตาที่มีอยู่จะปรากฏอยู่ในรายการโควตา และสามารถเรียงลำดับได้ตามปี ชื่อ และสถานะ หากต้องการแก้ไขโควตาในรายการ ให้เลือก แก้ไข  
ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับเรคคอร์ดโควตาที่คุณต้องการแก้ไข หากต้องการลบโควตาออกจากรายการ ให้เลือก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดสำหรับโควตาที่ต้องการลบ
- 5 ในเพจแก้ไขโควตา ให้กรอกข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโควตาใหม่
  - a เลือกปีปฏิทินที่โควตาจะเริ่มต้น  
หมายเหตุ: ปีที่คุณเลือกในเพจนี้ คือ ปีปฏิทิน ไม่ใช่ปีการเงิน ปีการเงินอาจแตกต่างจากปีปฏิทิน เช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 เมษายน และสิ้นสุดในวันที่ 31 มีนาคม (ในปีปฏิทินถัดไป)
  - b ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะเป็น ใช้งาน
  - c ป้อนชื่อของโควตา
- 6 ป้อนข้อมูลโควตาของแต่ละเดือน (ฟิลต์โควตาประจำเดือนเริ่มจากเดือนแรกในปีงบประมาณของบริษัทของคุณ)
- 7 บันทึกโควตา

#### การกระจายจำนวนโควตาทั้งหมดให้เท่ากันทุกเดือนตลอดทั้งปี

- 1 ในพจนานุกรมส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนโควตา แล้วคลิกโควตาใหม่
- 2 ในเพจแก้ไขโควตา ป้อนข้อมูลที่จำเป็น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสถานะของโควตาเป็น ใช้งาน
- 3 ในฟิลต์ของเดือนใดเดือนหนึ่ง ป้อนยอดรวมจำนวนโควตาของปีแล้วคลิก ผลรวม  
จำนวนจะปรากฏในฟิลต์ ยอดรวมโควตา
- 4 คลิก กระจาย  
จำนวนยอดรวมจะกระจายเท่าๆ กันตลอด 12 เดือนในปี และจำนวนที่กระจายแล้วจะปรากฏในฟิลต์ที่เกี่ยวข้องของแต่ละเดือน
- 5 บันทึกโควตา  
โควตาจะปรากฏในรายการโควตา

## จัดการประมาณการของทีมของคุณ

หากคุณเป็นผู้จัดการ คุณสามารถ:

- ตรวจสอบและปรับประมาณการของทีมของคุณ
- ดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่ทีมของคุณเป็นเจ้าของ

■ ยกเลิกการส่งประมาณการเพื่อให้สมาชิกทีมสามารถปรับได้

ทีมของคุณประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบทบาทที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ ลำดับชั้นบทบาทนี้จะตั้งค่าในการจัดการผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่การตั้งค่าผู้ใช้

**ในการตรวจสอบประมาณการและโอกาสทางการขายของทีมของคุณ**

**1** คลิกแท็บ ประมาณการ

**2** ในส่วนโฮมเพจประมาณการ ให้คลิกลิงค์วันที่ประมาณการในเรคคอร์ดประมาณการ

เพจรายละเอียดประมาณการจะแสดงสรุปของยอดรวมของทีมของคุณ

**3** ในเพจรายละเอียดประมาณการ ให้คลิกลิงค์ชื่อย่อเจ้าของของสมาชิกทีมที่มีประมาณการที่คุณต้องการดู

คำแนะนำ: หากคุณต้องการแสดงสรุปประมาณการของสมาชิกทีมของคุณ ให้คลิกลิงค์แสดงรายการทั้งหมด

เพจรายละเอียดประมาณการของสมาชิกทีมจะปรากฏขึ้น จากเพจนี้ คุณสามารถตรวจสอบยอดรวมประมาณการของสมาชิกทีม และโอกาสทางการขายที่ประมาณการของทุกคน แต่เนื่องจากรายละเอียดเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คุณจะไม่สามารถแก้ไขได้

## เพจรายละเอียดประมาณการ

เพจรายละเอียดประมาณการ แสดงข้อมูลประมาณการของผู้เข้าร่วมประมาณการที่เลือก เพจนี้แสดงข้อมูลสรุปประมาณการ ซึ่งแสดงรายการจำนวนรายได้ที่คาดไว้แยกตามเดือนการเงิน ไควต่าผู้ใช้และเปอร์เซ็นต์บรรลุผลที่สอดคล้องกัน รวมทั้งแสดงรายการโอกาสทางการขาย รายได้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการของแต่ละคน

ผู้จัดการสามารถดูข้อมูลสรุปทีมของตนเองแยกตามเดือนได้ด้วย ด้วยเหตุนี้

ผู้จัดการจึงสามารถดูเรคคอร์ดที่ประมาณการโดยละเอียดของตนเองและเรคคอร์ดสรุปของผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานของตนเองสำหรับช่วงเวลาที่มีประมาณการได้

เดือนแยกตามปีการเงินแสดงด้วยชื่อมาตรฐานในส่วนสรุปประมาณการและข้อมูลสรุปของทีม อย่างไรก็ตาม ระยะเวลาของเดือนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ เช่น เดือนตุลาคมอาจเริ่มตั้งแต่ 15 ตุลาคม และสิ้นสุดที่ 14 พฤศจิกายน

ตารางต่อไปนี้อธิบายงานที่คุณสามารถดำเนินการได้จากเพจรายละเอียดประมาณการ

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เปลี่ยนสกุลเงินของการประมาณการที่แสดง	ในแถบชื่อสรุปการประมาณการ ให้คลิก ดูใน และเลือกสกุลเงิน
แสดงสรุปประมาณการของทีมทั้งหมดของคุณ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนสรุปของทีมแยกตามเดือน ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการเท่านั้น  ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามเดือนการเงิน
แสดงสรุปผลิตภัณฑ์ทั้งหมดของทีมของคุณ	คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนสรุปผลิตภัณฑ์ของทีม ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณเป็นผู้ใช้ระดับผู้จัดการและคุณกำลังใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์  ในส่วนนี้ จะแสดงรายการสินค้าของสมาชิกทีมแต่ละคนแยกตามผลิตภัณฑ์
แสดงรายละเอียดประมาณการสำหรับผู้ระบุ	ในคอลัมน์ ชื่อย่อเจ้าของ ของส่วนสรุปของทีม ให้คลิกชื่อผู้ใช้ที่คุณต้องการดูรายละเอียดประมาณการ
แสดงเรคคอร์ดโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ระบุ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ได้ส่วนโอกาสทางการขายของคุณ  ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการโอกาสทางการขายเท่านั้น  เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่ปิด แพลงประมาณการ ชื่อโอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ ชั้นตอนการขาย และชั้นตอนถัดไปที่สอดคล้องกัน



ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
แสดงเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนรายได้ของเงิน ส่วนนี้จะใช้ได้เฉพาะเมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการรายได้จากผลิตภัณฑ์รายได้ของบริษัท หรือรายได้ของผู้ติดต่อเท่านั้น  เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดรายได้ที่ประมาณการพร้อมกับวันที่เริ่มและปิด แพลกประมาณการ ชื่อผลิตภัณฑ์ ชื่อโอกาสทางการขาย ชื่อบริษัท รายได้ และขั้นตอนการขายที่สอดคล้องกัน
แสดงเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับผู้ใช้ที่ระบุ	คลิก แสดงรายการทั้งหมด ใต้ส่วนผลิตภัณฑ์ของเงิน ส่วนนี้จะใช้ได้เมื่อคุณใช้ประเภทประมาณการปริมาณผลิตภัณฑ์เท่านั้น  เพจนี้แสดงรายการแถวสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการพร้อมกับปริมาณที่ปิด ปริมาณที่ประมาณการ ปริมาณไปป์ไลน์ รายได้ที่เปิดและรายได้ที่คาดว่าจะสอดคล้องกัน ค่าเหล่านี้เป็นผลรวมของโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดของผู้ใช้
แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดภายในชนิดผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ	ในคอลัมน์ชนิดผลิตภัณฑ์ ให้คลิกชนิดที่คุณต้องการดูผลิตภัณฑ์ที่ประมาณการ  เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้
แสดงโอกาสทางการขายที่ประมาณการทั้งหมดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ของผู้ใช้ที่ระบุ	ในคอลัมน์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้คลิกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการดูโอกาสทางการขายที่ประมาณการ  เพจนี้แสดงค่าเฉพาะสำหรับแต่ละโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่เลือกไว้ รวมถึงวันที่ปิด ชื่อโอกาสทางการขาย ปริมาณแต่ละผลิตภัณฑ์ และจำนวนรายได้
อัปเดตโอกาสทางการขายที่ประมาณการ	ในส่วนโอกาสทางการขายของเงิน รายได้ของเงิน และผลิตภัณฑ์ของเงินภายในรายละเอียดประมาณการ ให้คลิก ชื่อโอกาสทางการขาย เพื่อไปที่รายละเอียดโอกาสทางการขายนั้น  เมื่อคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง ให้กลับไปประมาณการโดยคลิก ย้อนกลับไปที่ย่อรายละเอียดประมาณการ แล้วคลิก รีเฟรช การปรับเปลี่ยนเรคคอร์ดรายละเอียดโอกาสทางการขายจะไม่ถูกบันทึกในส่วนสรุปประมาณการจนกว่าคุณจะคลิก การปรับเพิ่ม
ปรับเพิ่มรายได้ที่ประมาณการ	ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก การปรับเพิ่ม  เมื่อคลิก การปรับเพิ่ม จะเป็นการอัปเดต (จำนวนใหม่) ฟิลด์ยอดรวมตามการอัปเดตโอกาสทางการขายของคุณ การปรับเปลี่ยนจำนวนรายได้ที่ประมาณการจะถูกบันทึกทันทีหลังจากคลิก การปรับเพิ่ม
อัปเดตประมาณการหรือจำนวนรายได้กรณีที่ดีที่สุด	ในส่วนแถบข้อสรุปประมาณการ ให้คลิก แก้ไข  เมื่อคลิก แก้ไข จะเปิดเพจแก้ไขประมาณการ ให้อ่อนการปรับปรุงรายได้ และคลิก บันทึก
ส่งการประมาณการ	ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ส่งประมาณการ  ฟิลด์สถานะจะอัปเดตเป็นส่งแล้ว เพื่อแสดงให้ผู้จัดการทราบว่า มีประมาณการพร้อมสำหรับการตรวจสอบแล้ว
ยกเลิกการส่งประมาณการ	ในส่วนสรุปประมาณการ ให้คลิก ยกเลิกการส่งประมาณการ  ประมาณการจะถูกปลดล็อค สถานะจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้อัปเดตและปรับแก้ประมาณการ แล้วส่งประมาณการใหม่ได้ เฉพาะผู้จัดการในสายงานหรือผู้ดูแลระบบบริษัทเท่านั้นที่สามารถดำเนินการนี้ได้

## ฟิลด์การประมาณการ

ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับรายได้ประมาณการ (โควต้า, รายได้เมื่อปิด, โควต้า %, ประมาณการ, ไปป์ไลน์ และรายได้ที่คาดว่าจะ) จะถูกคำนวณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในตารางต่อไปนี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลต์	คำอธิบาย
กรณีที่ดีที่สุด	(ไม่จำเป็น) ฟิลต์นี้แสดงการประมาณการรายได้ในกรณีที่ดีที่สุดที่จะได้รับจากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมด ฟิลต์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
รายได้เมื่อปิด	อ่านอย่างเดียว ฟิลต์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากโอกาสทางการขายแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดที่มีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ  อ่านอย่างเดียว ฟิลต์นี้จะถูกคำนวณ หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากผลิตภัณฑ์แล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลานั้น ซึ่งมีขั้นตอนการขายเป็นปิด-ชนะ  หากบริษัทของคุณคำนวณประมาณการจากรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อแล้ว รายได้เมื่อปิด คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดที่มีสถานะปิด
รายได้ที่คาดว่าจะ	อ่านอย่างเดียว ฟิลต์นี้เป็นค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก ค่านี้จะคำนวณตามฟิลต์รายได้ที่คาดว่าจะได้รับ คูณด้วยค่าในฟิลต์ความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย  ฟิลต์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
ประมาณการ	ค่าในฟิลต์นี้ถูกคำนวณเมื่อจัดทำประมาณการ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับค่าในฟิลต์นี้ด้วยตนเองเพื่อให้มั่นใจได้ว่าประมาณการสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในวิชาชีพ  หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประมาณการจะเป็นผลรวมของโอกาสทางการขายทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ประมาณการ ในเรคคอร์ดรายได้ ประมาณการจะเป็นยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้ทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ
เจ้าของ	แสดงผู้ที่เป็นเจ้าของหรือรับผิดชอบประมาณการนี้ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
อัปเดตครั้งล่าสุด	วันที่ที่เรคคอร์ดประมาณการของสมาชิกในทีมได้รับการอัปเดตครั้งล่าสุด วันที่ประมาณการจะแสดงตามค่าตีฟอลต์ หากผู้ใช้ทำการแก้ไข ปรับเพิ่ม ส่ง หรือยกเลิกการส่งประมาณการ ฟิลต์นี้จะแสดงวันที่เปลี่ยนแปลงเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
ไปป์ไลน์	อ่านอย่างเดียว ฟิลต์นี้จะถูกคำนวณ ไปป์ไลน์ คือ ยอดรวมของเรคคอร์ดรายได้จากโอกาสทางการขายหรือรายได้จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมดในช่วงเวลาที่ประมาณการ โดยไม่คำนึงถึงการตั้งช่องทางทำเครื่องหมาย ประมาณการ หรือขั้นตอนการขายในแต่ละเรคคอร์ด  ฟิลต์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับประมาณการรายได้ของบริษัทหรือผู้ติดต่อ
โควตา	อ่านอย่างเดียว เป้าหมายรายได้จากการขายในช่วงเวลาที่ประมาณการ โควตาสามารถตั้งค่าได้โดยผู้ใช้แต่ละรายหรือผู้ดูแลระบบ โควตาที่ใช้งานเท่านั้นจะถูกใช้ในการจัดทำประมาณการ
โควตา %	ฟิลต์นี้จะถูกคำนวณ เปอร์เซ็นต์โควตาได้จากมูลค่ารายได้เมื่อปิดหารด้วยค่าโควตา
สถานะ	Oracle CRM On Demand จะสร้างสถานะประมาณการขึ้น โดยอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ใช้งาน</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อสร้างประมาณการเสร็จสมบูรณ์</li> <li>■ <b>ส่งแล้ว</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้เมื่อคุณคลิก ส่งประมาณการ เรคคอร์ดจะถูกล็อก ยกเว้นว่าผู้จัดการหรือผู้ดูแลระบบจะปลดล็อก (ยกเลิกการส่ง)</li> <li>■ <b>ระหว่างดำเนินการ</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้ขณะกำลังสร้างประมาณการ</li> <li>■ <b>ไม่สมบูรณ์</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นขณะอ่าน เชื่อมโยง หรือปรับเพิ่มรายได้ บางครั้ง ประมาณการที่ไม่สมบูรณ์อาจเกิดขึ้นเนื่องจากข้อผิดพลาดของผู้ใช้ เช่น ปัญหาลำดับขั้นหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลอื่นๆ</li> <li>■ <b>รอดำเนินการ</b> Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าสถานะนี้หากมีปัญหากเกิดขึ้นในขณะประมวลผลการประมาณการบริษัทของคุณ</li> </ul>

ฟิลล์	คำอธิบาย
	<p>หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่ได้รับการแจ้งทางอีเมลที่ให้อภัยและยืดหยุ่นเกี่ยวกับปัญหาการประมาณการ ให้ติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า</p> <p>■ <b>เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว Oracle CRM On Demand</b> ตั้งค่าสถานะนี้ไว้ 1 ชั่วโมงก่อนจะรันประมาณการใหม่ หลังจากตั้งค่าสถานะนี้แล้ว การประมาณการจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และคุณไม่สามารถยกเลิกการล๊อคได้</p>

## ที่อยู่

ใช้เพจที่อยู่เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับที่อยู่ แท็บที่อยู่อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้งานฟังก์ชันเรคคอร์ดที่อยู่ โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน บนโปรไฟล์บริษัท

ที่อยู่ที่คุณจัดทำในเพจที่อยู่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้หลายเรคคอร์ด (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน)

บริษัทที่ไม่ได้ตั้งค่าการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจะไม่สามารถใช้ข้อมูลที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดต่างๆ ได้ และข้อมูลที่อยู่ในแต่ละเรคคอร์ดจะเป็นข้อมูลเฉพาะของเรคคอร์ดนั้นๆ (ฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน)

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand รองรับฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับเรคคอร์ดประเภทบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้าเท่านั้น

แต่สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นที่ประกอบด้วยฟิลล์ที่อยู่ เช่น ผู้นำ คร่าเรือน ลำดับ และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะรองรับเฉพาะฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันเท่านั้น

**หมายเหตุ:** การใช้ที่อยู่ร่วมกันไม่สามารถใช้งานได้ ใน Oracle Offline On Demand หากมีการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัท

และหากคุณกำลังจัดทำเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อใหม่พร้อมที่อยู่ใน Oracle Offline On Demand การอัปเดตข้อมูลจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand จะล้มเหลว อย่างไรก็ตาม หากคุณจัดทำเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อใหม่โดยไม่มีที่อยู่ ข้อมูลจะอัปเดตจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand ได้อย่างถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Oracle Offline On Demand โปรดดูที่ [การใช้ Offline Client](#) (ในหน้า 750)

## คุณลักษณะของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

คุณลักษณะบางประการของฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเมื่อตั้งค่าให้กับบริษัทมีดังนี้:

- เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้าสามารถใช้เรคคอร์ดที่อยู่ทั่วไปในระดับบนสุดร่วมกัน และใช้เรคคอร์ดดังกล่าวซ้ำได้
- ที่อยู่มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า กล่าวคือ บริษัทต่างๆ สามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น โรงพยาบาลอาจมีหลายอาคารที่มีที่อยู่ไม่ซ้ำกัน) และผู้ติดต่อสามารถมีที่อยู่มากกว่าหนึ่งรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์มีที่อยู่ของโรงพยาบาล ที่อยู่คลินิก และที่อยู่สำนักงานส่วนตัว) ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น แพทย์จำนวนมากกว่าหนึ่งรายสามารถทำงานที่อยู่แต่ละแห่งได้) และบริษัทมากกว่าหนึ่งแห่งสามารถใช้ที่อยู่แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น คลินิกจำนวนมากกว่าหนึ่งแห่งอาจใช้อาคารเดียวกันซึ่งมีที่อยู่ที่กำหนด)
- เมื่อใช้การค้นหาทั่วไป คุณจะสามารถค้นหาเรคคอร์ดที่อยู่ทั้งหมดที่ใช้ข้อมูลรหัสไปรษณีย์ เมือง จังหวัด รัฐ หรือที่อยู่ร่วมกันได้ (ฟิลล์บรรทัดที่อยู่ 1) เมื่อใช้การค้นหาขั้นสูง คุณจะสามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด (บริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า) ที่ตรงกับค่าหลักของผู้ใช้ได้ เช่น เมือง รัฐ หรือรหัสไปรษณีย์ คุณสามารถค้นหาที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ และยังสามารถยืนยันได้ว่าผู้ติดต่อ บริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้ารายใดที่กำลังใช้ที่อยู่รายการใดรายการหนึ่งได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถค้นหาประเภทเรคคอร์ดเพื่อดูบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าทั้งหมดที่ใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนั้นๆ

- ที่อยู่จัดเป็นแอมทีดีอิสระที่สามารถโฮสต์จากชุดที่อยู่ภายนอกเข้าไปยัง Oracle CRM On Demand ได้ ซึ่งจะมีประโยชน์เมื่อมีการใช้ระบบอื่นสำหรับการตรวจสอบที่อยู่และคุณภาพของข้อมูล (เพื่อให้แน่ใจว่าใช้หลักการกำหนดที่อยู่ถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดเกี่ยวกับการพิมพ์หรือข้อมูลที่ซ้ำกัน)
- ที่อยู่ไม่มีการอ้างอิงพื้นที่ การอ้างอิงพื้นที่ที่ได้รับการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าเท่านั้น
- ที่อยู่ไม่สามารถใช้งานบนสมุดบันทึกได้ การแบ่งส่วนของสมุดบันทึกจะได้รับการกำหนดให้สัมพันธ์กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าเท่านั้น
- เรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระดับบนสุดสนับสนุนการเพิ่มเว็บแอปพลิเคชัน อย่างไรก็ตาม สำหรับรีลีส 26 และใหม่กว่า เรคคอร์ดที่อยู่บริษัท ที่อยู่ผู้ติดต่อ ที่อยู่ตัวแทนจำหน่าย หรือที่อยู่ลูกค้าจะสนับสนุนการเพิ่มเว็บแอปพลิเคชันที่กำหนดเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าเว็บแอปพลิเคชันให้กับบริษัทโดยผู้ดูแลระบบของคุณ โปรดดูที่ การจัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับประเภทเรคคอร์ด

## คุณสามารถดำเนินการกับเรคคอร์ดที่อยู่ได้อย่างไรบ้าง

คุณสามารถจัดทำ แก้ไข หรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากแอมทีดีบนสุดได้ คุณยังสามารถจัดทำหรือลบเรคคอร์ดที่อยู่ได้โดยตรงจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า หรือเพิ่มเรคคอร์ดบริษัทที่มีให้กับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า นอกจากนี้คุณสามารถแก้ไขฟิลด์บางฟิลด์บนเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (เช่น รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่ หรือการตั้งค่าหลัก การตั้งค่าการเรียกเก็บ และการส่งสินค้า) ภายในบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้อีกด้วย ฟังก์ชันการลบจะลบการเชื่อมโยงระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ในขณะที่ยังคงเก็บข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นทรัพยากรร่วม ส่วนรายการมาตรฐานจะสามารถใช้ได้นับโฮมเพจที่อยู่ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานได้ตามค่าดีฟอลต์ และเนื่องจากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันไม่ได้เป็นของผู้ใช้รายใดรายหนึ่ง รายการเหล่านี้จึงลงท้ายด้วยคำว่า *ทั้งหมด ไม่ใช่ ของฉัน*

## เกี่ยวกับฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐาน

หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่เรียกเก็บและรับสินค้าสำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า และมีการตั้งค่าที่อยู่หลักสำหรับผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand จะจัดเก็บฟิลด์ที่อยู่จากออบเจกต์หลักให้โดยตรง กระบวนการนี้เรียกว่า *การยกเลิกมาตรฐาน* หากมีการลบหรืออัปเดตฟิลด์ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะกระจายข้อมูลการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไปยังเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ รายละเอียด หรือลูกค้า ซึ่งกำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน เพื่อให้ข้อมูลที่อยู่ทั้งหมดตรงกัน และเก็บรักษาความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ การยกเลิกมาตรฐานยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาได้อีกด้วย

## ผลกระทบจากการกระจายของฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานมีอะไรบ้าง

เนื่องจากการกระจายการเปลี่ยนแปลงไปยังฟิลด์ต่างๆ ของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า การอัปเดตที่อยู่จึงอาจใช้เวลาหลายนาทีในการประมวลผลโดยบริการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand นอกจากนี้ หากมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันระดับบนสุดออก ความล่าช้าในลักษณะนี้อาจเกิดขึ้นเมื่อมีการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand ลบค่าที่อยู่ต่างๆ ในฟิลด์การยกเลิกมาตรฐาน หากเกิดใหม่เอดส์หรือข้อผิดพลาด บริการทางธุรกิจการกระจายของ Oracle CRM On Demand จะพยายามกระจายการเปลี่ยนแปลงอีกครั้งในเวลาที่ยังคงยืนของทุกคืน ในกรณีที่ระบบไม่ดำเนินการกระจาย ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงด้วยตัวเอง หรือติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care เพื่อขอความช่วยเหลือ หากจำเป็น

## การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่

โฮมเพจที่อยู่คือจุดเริ่มต้นของการจัดการที่อยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจที่อยู่ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำที่อยู่

คุณสามารถจัดทำที่อยู่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนที่อยู่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 312)

## การทำงานกับรายการที่อยู่

ส่วนรายการที่อยู่แสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

รายการที่อยู่	ฟิลเตอร์
ที่อยู่ทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่
ที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
ที่อยู่ที่ทำล่าสุด	ที่อยู่ทั้งหมด เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมดที่ลูกค้าทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่  การประมวลผลการตรวจสอบเกิดขึ้นภายนอก Oracle CRM On Demand และใช้โดยบริษัทจำนวนมากเพื่อกำหนดมาตรฐานข้อมูลที่อยู่ เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่อยู่นั้นมีจริงและข้อมูลดังกล่าวสามารถใช้โดยหน่วยงานราชการ เช่น บริการไปรษณีย์ของสหรัฐอเมริกา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทำเครื่องหมายที่อยู่เป็นตรวจสอบแล้ว โปรดดูที่ <a href="#">การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว</a> (ในหน้า 305)
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด	ที่อยู่ทั้งหมดที่ลูกค้าไม่ได้ทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้ว โดยเรียงตามลำดับตัวอักษรตามชื่อที่อยู่

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่คุณแก้ไขล่าสุด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจที่อยู่ของคุณได้:

- ที่อยู่ทั้งหมด
- ที่อยู่ที่แก้ไขล่าสุด
- ที่อยู่ที่ทำล่าสุด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ตรวจสอบทั้งหมด
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ยังไม่ตรวจสอบทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจที่อยู่ของคุณ

- 1 โฮมเพจที่อยู่ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจที่อยู่ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และเพื่อจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 302)
- ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 312)

## การจัดการที่อยู่

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการที่อยู่ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้ (ซึ่งรวมถึงขั้นตอนสำหรับทั้งที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและไม่ได้ใช้ร่วมกัน):

- การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 303)
- การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า (ในหน้า 304)
- การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว (ในหน้า 305)
- การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ (ในหน้า 306)
- การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 308)
- การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 309)
- การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ในหน้า 309)
- เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่ (ในหน้า 310)
- การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (ในหน้า 311)
- การเข้าใช้แผนสำหรับที่อยู่ (ในหน้า 311)
- เกี่ยวกับฟิลด์รหัสภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่" ในหน้า 314)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติที่อยู่ไม่ใช่คุณสมบัติในเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้นบริษัทของคุณอาจไม่สามารถใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)

## การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

เมื่อมีการตั้งค่าฟังก์ชันที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าได้โดยตรง และไม่จำเป็นต้องไปยังแท็บที่อยู่โดยการป้อนข้อมูลในส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดหากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้แล้ว หลังจากที่คุณจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ เรคคอร์ดดังกล่าวจะปรากฏในโฮมเพจที่อยู่

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าตามค่าดีฟอลต์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่จากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน พร้อมกับยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อไม่มีมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แสดงว่ากำลังใช้งานฟังก์ชันที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน คุณจึงไม่สามารถจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ได้จากส่วนที่อยู่บนเพจรายละเอียดได้

### การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้คลิกไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้
- 2 ในการจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ ให้คลิก **ใหม่**  
**หมายเหตุ:** ปุ่ม **ใหม่** จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณสามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น
- 3 ป้อนชื่อที่อยู่ในฟิลด์ชื่อที่อยู่ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่สำนักงานใหญ่)  
**หมายเหตุ:** ฟิลด์ชื่อที่อยู่ เป็นฟิลด์ที่จำเป็นต้องมีข้อมูล และสามารถใช้ในการค้นหาได้ เมื่อคุณเปลี่ยนการใช้ที่อยู่เป็นแบบใช้ร่วมกัน โปรดพิจารณาถึงมาตรฐานการตั้งชื่อเรคคอร์ดที่อยู่อย่างรอบคอบ ซึ่งรวมถึงความต่อเนื่องของฟิลด์ที่อยู่หลักกับเลขต่อท้าย หรือข้อมูลผสมระหว่างเมืองหรือรัฐ (หรือจังหวัด) กับ ID ที่สร้างภายนอก ตัวอย่างเช่น หากชื่อที่อยู่ คือ **LebanonNJ38A08833** เมื่อต้องการค้นหาชื่อที่อยู่ทั้งหมดที่ขึ้นต้นด้วย **LebanonNJ** คุณจะพบที่อยู่ทั้งหมดที่อยู่ในเมืองเลบานอน ซึ่งตั้งอยู่ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ (NJ)
- 4 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนข้อมูลที่อยู่ให้ครบถ้วนตามที่กำหนด  
เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียด ฟิลด์ที่อยู่ที่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของอบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่ในส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 312)
- 5 คลิก **บันทึก**
- 6 หลังจากบันทึกข้อมูลที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันแล้ว ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้จะสมบูรณ์ตามต้องการ โดยเลือก **แก้ไข** จากเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่:

**a** สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า:

- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ ให้เลือก การเรียกเก็บ สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่
- หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า ให้เลือก การส่งสินค้า สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม

**b** สำหรับผู้ติดต่อ หากที่อยู่เป็นที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ให้เลือก **หลัก** สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่

## Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนผู้ติดต่อหลัก

- c** ในการเลือกประเภทที่อยู่ของเรคคอร์ดใดๆ ก็ตามในสี่เรคคอร์ด ใช้รายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่ รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ได้ตามค่าดีฟอลต์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิก  
**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
- d** คลิก บันทึก

### การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า (วิธีอื่น)

- 1** บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือที่อยู่ที่รับสินค้า บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดผู้ติดต่อ ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก
- 2** คลิก ไอคอน ค้นหา ที่ด้านบนขวา
- 3** ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ คุณสามารถจัดทำที่อยู่ใหม่ได้โดยคลิก ใหม่ หากไม่มีการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ  
**หมายเหตุ:** ปุ่ม ใหม่ จะปรากฏก็ต่อเมื่อปิดการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท หากมีการเปิดใช้การตรวจสอบที่อยู่ คุณจะไม่สามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ได้จากแท็บที่อยู่เท่านั้น  
**หมายเหตุ:** หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ส่วนการเรียกเก็บ การส่งสินค้า และที่อยู่ผู้ติดต่อหลัก ของเพจรายละเอียดจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว
- 4** ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ สำหรับที่อยู่ใหม่ในวินโดว์ที่อยู่  
เมื่อคุณป้อนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ครบถ้วนแล้ว ข้อมูลดังกล่าวจะแสดงรายการในส่วนที่อยู่บริษัทของเพจรายละเอียด ฟิลด์ที่อยู่ปรากฏขึ้นจะเป็นความต่อเนื่องกันของฟิลด์ที่อยู่ที่มีของอบเจกต์ที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากที่อยู่ 1 คือ 43 2nd St., เมือง คือ Newark, รัฐ คือ NJ และประเทศ คือ U.S.A ฟิลด์ที่อยู่บนส่วนที่อยู่จะปรากฏดังนี้ 43 2nd St., Newark, NJ, USA สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เรคคอร์ดที่อยู่ โปรดดูที่ **ฟิลด์ที่อยู่** (ในหน้า 312)
- 5** บันทึกเรคคอร์ดที่อยู่  
ในเพจรายละเอียด Oracle CRM On Demand จะแสดงรายการที่อยู่ใหม่ในส่วนที่อยู่  
หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นที่อยู่สำหรับการเรียกเก็บหรือส่งสินค้าในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า Oracle CRM On Demand จะเลือกการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า และป้อนประเภทส่วนการเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ใหม่ หากเรคคอร์ดที่อยู่เป็นผู้ติดต่อหลัก Oracle CRM On Demand จะเลือก หลัก และป้อนประเภทส่วนที่อยู่ผู้ติดต่อในเรคคอร์ดพร้อมกับข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อใหม่

## การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และคู่ค้า

เมื่อมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่มี หรือแก้ไขที่อยู่แสดงอยู่ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าได้ โดยที่อยู่ต่างๆ ที่เป็นข้อมูลร่วมในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า สามารถเชื่อมโยงกันได้ด้วยการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่เดียวกันในเพจรายละเอียดของแต่ละเรคคอร์ด

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้าตามค่าดีฟอลต์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ **การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 732)

ในการเพิ่มเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่มีอยู่ลงในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณสามารถเพิ่มได้เฉพาะที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วลงในเรคคอร์ดเท่านั้น



## การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า

**1** บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นำวิเคาต์ไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด

**2** ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก เพิ่ม

**3** ในวินโดว์แก้ไขที่อยู่ ให้คลิกที่เครื่องมือเลือกที่อยู่ ทางด้านข้างของฟิลด์ที่อยู่

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ชื่อที่อยู่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว

**4** ในวินโดว์การค้นหาที่อยู่ ให้เลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ตรวจสอบแล้วหากมีการเปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ หรือเลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่ได้ทั้งหมดหากมีการปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบที่อยู่ โปรดดูที่ [การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว](#) (ในหน้า 305)

**หมายเหตุ:** หากมีการเปิดใช้งานการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัทของคุณ และหากที่อยู่ที่ใช้ได้ยังไม่ได้รับการตรวจสอบ ระบบจะไม่แสดงรายการที่อยู่สำหรับเลือกให้

**5** เลือกประเภทที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเภทที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามคำศัพท์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, ส่วนตัว, วิชาชีพ, โรงพยาบาล และคลินิก

**หมายเหตุ:** ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น คุณสามารถเชื่อมโยงที่อยู่เดียวกันได้หลายครั้งกับบริษัทเดียวกัน ตัวแทนจำหน่ายเดียวกัน คู่ค้าเดียวกัน หรือผู้ติดต่อเดียวกันได้ โดยใช้ประเภทที่อยู่ที่แตกต่างกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์ประเภทที่อยู่ใน [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 312)

**6** สำหรับบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณสามารถคลิก การเรียกเก็บ หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียกเก็บ และคลิก การส่งสินค้า หากต้องการใช้ที่อยู่เพื่อวัตถุประสงค์ในการส่งสินค้า

Oracle CRM On Demand จะคัดลอกข้อมูลที่อยู่ไปยังส่วนการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้า ตามความเหมาะสม

**หมายเหตุ:** สำหรับอินสแตนซ์หลายรายการของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่มีประเภทที่อยู่ที่แตกต่างกัน การลบอินสแตนซ์หรือลบแฟล็กการส่งสินค้าหรือการเรียกเก็บของอินสแตนซ์ จะเป็นการลบแฟล็กการส่งสินค้าหรือการเรียกเก็บบนอินสแตนซ์ทั้งหมดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ตัวอย่างเช่น คุณมีอินสแตนซ์ของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันอยู่สามรายการ ที่มีชื่อว่า Cain Clinic และกำหนดที่อยู่ไว้ที่ 123 Main Street, Lansdowne PA 19050 โดยที่มีการตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์แรกๆของที่อยู่นี้เป็น สำนักงาน ตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์ที่สองเป็น วิชาชีพ และตั้งค่าประเภทอินสแตนซ์ที่สามเป็น อื่นๆ และมีการเลือกแฟล็กการส่งสินค้าให้กับอินสแตนซ์ทั้งหมด หากคุณลบอินสแตนซ์ใดๆ เช่น ประเภทสำนักงาน หรือหากคุณยกเลิกการเลือกแฟล็กการส่งสินค้าในอินสแตนซ์ Oracle CRM On Demand จะยกเลิกการเลือกการส่งสินค้าในอินสแตนซ์ทั้งสาม (สำนักงาน วิชาชีพ และอื่นๆ) ของที่อยู่ เช่นเดียวกัน หากอินสแตนซ์ทั้งหมดมีการเลือกแฟล็กการเรียกเก็บ และคุณยกเลิกการเลือกแฟล็กการเรียกเก็บในอินสแตนซ์เดียว หรือคุณลบอินสแตนซ์ใดอินสแตนซ์หนึ่ง Oracle CRM On Demand ก็จะยกเลิกการเลือกแฟล็กการเรียกเก็บของทั้งสามอินสแตนซ์

**7** สำหรับผู้ติดต่อ คุณสามารถคลิก หลัก หากที่อยู่ระบุเป็นที่อยู่หลัก

**8** บันทึกเรคคอร์ด

## การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว

Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่จาก ไม่ได้ตรวจสอบ เป็น ตรวจสอบแล้ว หากมีการตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบในเพจรายละเอียดที่อยู่ โดยปกติ ลูกค้าน่าจะเลือกใช้วิธีของตนเองแตกต่างกันไป ซึ่งอยู่นอกเหนือความสามารถของ Oracle CRM On Demand ในการกำหนดว่าที่อยู่ใดที่ถูกต้อง จากนั้นจะทำการเครื่องหมายที่อยู่ดังกล่าวเป็น ตรวจสอบแล้ว ใน Oracle CRM On Demand โดยการตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบ

หากมีการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่สำหรับบริษัท ระบบจะแสดงเฉพาะที่อยู่ที่ทำเครื่องหมายเป็นตรวจสอบแล้วเท่านั้น หรือเพิ่มที่อยู่ดังกล่าวลงในรายการของเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อ และคุณจะไม่สามารถเพิ่มที่อยู่ใหม่ให้กับบริษัทหรือผู้ติดต่อ แต่จะสามารถเพิ่มที่อยู่ลงในโฮมเพจที่อยู่ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำเครื่องหมายเรคคอร์ดที่อยู่เป็นตรวจสอบแล้ว คุณจะต้องมีสิทธิ์ในการตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ทั้งยังต้องมีการเลือกการตั้งค่าการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและการตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในโปรไฟล์บริษัท เพื่อตั้งค่าการตรวจสอบที่อยู่ของบริษัท

การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว

1 ในเพจรายละเอียดที่อยู่ คลิก แก้ไข

2 นาวีเกตไปยังส่วนข้อมูลที่อยู่หลัก และตั้งค่าฟิลด์วันที่ตรวจสอบโดยใช้เครื่องมือเลือกวันที่

หมายเหตุ: คุณจะตั้งค่าวันที่ตรวจสอบเป็นวันที่ในอนาคตไม่ได้

3 บันทึกเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่จาก ยังไม่ตรวจสอบ เป็น ตรวจสอบแล้ว

หมายเหตุ: ฟิลด์สถานะการตรวจสอบในเรคคอร์ดที่อยู่จะไม่ปรากฏตามค่าฟิลด์ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ดำเนินการตั้งค่า

## การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ

ผู้ติดต่อในอุตสาหกรรมยาหรือการแพทย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาใช้เลขที่ Drug Enforcement Administration (DEA) ในการขอรับสารควบคุมจากซีพหลายเออร์ ตัวอย่างเช่น แพทย์หนึ่งรายอาจทำงานในโรงพยาบาลหลายแห่ง และจำเป็นต้องมีเลขที่ DEA ที่ต่างกันในการขอรับหรือสารควบคุมสำหรับสถานที่แต่ละแห่ง โปรดดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ เพื่อเพิ่มเลขที่ DEA ลงในเรคคอร์ดที่อยู่ผู้ติดต่อ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ตามค่าฟิลด์ ฟิลด์ DEA ไม่สามารถใช้ได้บนเพจที่อยู่ผู้ติดต่อ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณในการปรับแต่งเพจรายละเอียดที่อยู่ผู้ติดต่อ และอนุญาตให้คุณเข้าใช้เพื่อเพิ่มข้อมูล DEA ลงในที่อยู่ผู้ติดต่อ

## เกี่ยวกับเลขที่ DEA

เลขที่ DEA คือ ชุดตัวเลขที่ระบุให้กับผู้ให้บริการดูแลสุขภาพ (เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ สัตวแพทย์) ซึ่งอนุญาตให้ผู้ให้บริการเขียนใบสั่งยาประเภทสารควบคุมได้ เลขที่ DEA

ใช้เพื่อติดตามสารควบคุม อย่างไรก็ตาม ในทางอุตสาหกรรมยาหรือการแพทย์ มักมีการนำชุดตัวเลขดังกล่าวไปใช้เป็นเลขที่ใบสั่งยาทั่วไป กล่าวคือ เลขที่ DEA

ถูกนำไปใช้เป็นเลขรหัสประจำตัวของบุคคลที่สามารถส่งจ่ายเวชภัณฑ์ได้ เลขที่ DEA ที่ถูกต้องประกอบด้วย ตัวอักษร 2 ตัว, ตัวเลข 6 ตัว และตัวเลขตรวจสอบ 1 ตัว ตัวอักษรแรกสุด คือ รหัสที่ระบุประเภทของผู้ลงทะเบียน ตัวอักษรที่สอง คือ อักษรตัวแรกของนามสกุลของผู้ลงทะเบียน ตามด้วยเลข 7 หลัก ซึ่งตัวเลขหลักที่ 7 คือ ผลรวมขนาดข้อมูลลงที่ ซึ่งมีการคำนวณดังต่อไปนี้:

■ รวมตัวเลขหลักที่ 1, 3 และ 5 เข้าด้วยกัน เรียกขั้นตอนนี้ว่า SUM135

■ รวมตัวเลขหลักที่ 2, 4 และ 6 เข้าด้วยกัน จากนั้นนำผลลัพธ์ที่ได้มาคูณด้วย 2 เรียกขั้นตอนนี้ว่า DoubleSUM246

■ รวม SUM135 และ DoubleSum246 เข้าด้วยกัน เรียกขั้นตอนนี้ว่า CHECK

■ ตัวเลขหลักที่อยู่ขวาสุดของ CHECK จะถูกนำไปใช้เป็นตัวเลขตรวจสอบในเลขที่ DEA

ตัวอย่างเช่น ชุดตัวเลข DEA XY1234563 ตรงกับข้อกำหนดดังต่อไปนี้:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

เลขหลักสุดท้ายคือ 3

ประเภทผู้ลงทะเบียน (อักษรตัวแรกของเลขที่ DEA) ประกอบด้วยประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:

■ A - เลิกใช้ (บางหน่วยงานเก่ายังอาจใช้ตัวอักษรนี้อยู่)

■ B - โรงพยาบาล/คลินิก

■ C - แพทย์

306 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- D - สถาบันการสอน
- E - ผู้ผลิต
- F - ผู้จัดการจำหน่าย
- G - นักวิจัย
- H - ห้องปฏิบัติการ
- J - ผู้นำเข้า
- K - ผู้ส่งออก
- L - ผู้จัดการสินค้าผลิตภัณฑ์
- M - แพทย์ฝึกหัดระดับกลาง
- N - แพทย์ทหาร
- P - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- R - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- S - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- T - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- U - โครงการบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยาเสพติด
- X - โครงการควบคุมปริมาณการสั่งยาประเภทซูบอโกโซน/ซูบเทกซ์

#### การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ

- 1 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนนี้
- 2 จากรายการที่อยู่ ให้เลือก แก้ไข จากเมนูระดับเรคคอร์ด (หากมีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน) หรือแก้ไขความสัมพันธ์ (หากไม่มีการตั้งค่าการกำหนดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน แต่คุณได้รับการตั้งค่าให้มีสิทธิ์ในการแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ระดับบนสุด)
- 3 บ้อนข้อมูลในฟิลด์ DEA ตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ แล้วบันทึกเรคคอร์ดที่อยู่ผู้ติดต่อ

ฟิลด์ DEA	คำอธิบาย
เลขที่ DEA	เลขที่ DEA ที่ถูกต้อง
วันที่ออก DEA	วันที่ที่ได้รับเลขที่ DEA จากรัฐบาลกลาง ประเทศสหรัฐอเมริกา ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่
วันที่สิ้นสุด DEA	วันที่ที่เลขที่ DEA ไม่สามารถใช้งานได้หรือไม่มีผลอีกต่อไป ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุวันที่ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่สิ้นสุดหลังจากวันที่ออก DEA ไปอีกสามปีตามคำตีพิมพ์
แฟลกใช้งาน DEA	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว Oracle CRM On Demand จะกำหนดว่าเลขที่ DEA สามารถใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้ โดย Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ออก DEA, วันที่สิ้นสุด DEA และวันที่ปัจจุบันในการกำหนดสถานะ

ฟิลด์ DEA	คำอธิบาย
กำหนดการที่ยอมรับได้	ฟิลด์ข้อความแบบยาวที่คุณสามารถป้อนค่าที่ค้นด้วยเครื่องหมายคอมมาสำหรับกำหนดการที่ยอมรับได้ เช่น กำหนดการ 1, กำหนดการ 2, กำหนดการ 3 และอื่นๆ  <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้ไม่ส่งผลกระทบต่อ การประมวลผลของ Oracle CRM On Demand

## การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

ในการจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ต่างๆ ในส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**ก่อนที่จะเริ่มต้น** ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่จะไม่แสดงในเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าตามค่าดีฟิลด์ ในการอนุญาตให้คุณเห็นข้อมูลนี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องให้สิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ให้กับบทบาทของคุณ จากนั้น คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

ในการจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน ในโปรไฟล์บริษัทของคุณ

### การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

**1** บนเพจรายละเอียดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้คลิกไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าส่วนที่อยู่ไว้

**2** ในการเพิ่มที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันใหม่ ให้คลิก ใหม่

**3** ในเพจแก้ไขที่อยู่ เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่ [การแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)

**4** บันทึกที่อยู่ในส่วนที่อยู่

### การจัดทำที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

**1** บนเพจรายละเอียดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้คลิกไปที่ส่วน การเรียกเก็บ หรือ การส่งสินค้า ภายได้ ข้อมูลเพิ่มเติม

**2** คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน

**3** เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากรายการสำหรับเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือรับสินค้าที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่ [การแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)

**4** บันทึกที่อยู่รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บ

รายการที่อยู่ที่รับสินค้าหรือที่เรียกเก็บจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่สำหรับเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าการเรียกเก็บหรือการส่งสินค้าตามความเหมาะสม

#### การจัดทำที่อยู่หลักที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

- 1 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้หน้าเกิดไปที่ส่วน ผู้ติดต่อ ภายใต้ข้อมูลเพิ่มเติม
- 2 คลิกที่ไอคอน แก้ไข ทางด้านบนขวาเพื่อแก้ไขฟิลด์ที่อยู่ผู้ติดต่อที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน
- 3 เลือกประเทศที่เหมาะสมกับที่อยู่จากการสำหรับการเลือกประเทศ จากนั้น ป้อนข้อมูลในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เหลือของเรคคอร์ดให้ครบถ้วน

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะปรับฟิลด์ที่อยู่ตามหลักการกำหนดที่อยู่ของประเทศนั้นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแมปหลักการกำหนดที่อยู่ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่](#)

- 4 บันทึกที่อยู่ผู้ติดต่อ

รายการที่อยู่ผู้ติดต่อจะแสดงอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ของเรคคอร์ด โดยเลือกการตั้งค่าเป็น หลัก

## การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

ในการลบเรคคอร์ดที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

#### การลบที่อยู่ออกจากเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้หน้าเกิดไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด
- 2 ในส่วนที่อยู่ ให้คลิก ลบ ในเมนูระดับเรคคอร์ดของเรคคอร์ดที่อยู่

หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ซึ่งหมายถึงการลบความสัมพันธ์ระหว่างที่อยู่และเรคคอร์ดหลัก อย่างไรก็ตาม เรคคอร์ดที่อยู่ไม่ได้ถูกลบออกแต่ยังคงจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ [การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน](#) (ในหน้า 309)

หากที่อยู่นั้นเป็นที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะลบที่อยู่ออกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

## การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

เมื่อลบเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด Oracle CRM On Demand จะลบฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานทั้งหมดในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** หากคุณลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน จะเป็นการลบออกจากเรคคอร์ดทั้งหมดที่ใช้ที่อยู่ร่วมกัน ได้แก่ เรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า อย่างไรก็ตาม ระบบจะไม่ลบที่อยู่ออกจากเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น หากมีการรวมที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันไว้โดยเป็นส่วนหนึ่งของผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องในการติดต่อของผู้ติดต่อ การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจะไม่ลบที่อยู่จากการติดต่อของผู้ติดต่อ แต่จะลบออกจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

### ตัวอย่างการลบฟิลด์ที่ยกเลิกมาตรฐานเมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

โปรดพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ เมื่อที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันในระดับบนสุด คือ 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA มีบริษัท 2 แห่ง และผู้ติดต่อ 8 รายกำลังใช้ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันนี้ โดยที่บริษัทหนึ่งมีที่อยู่นี้แสดงเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ ขณะที่บริษัทอีกแห่งมีที่อยู่ดังกล่าวเป็นที่อยู่รับสินค้า ผู้ติดต่อ 5 จาก 8 รายใช้ที่อยู่นี้เป็นที่อยู่หลัก เมื่อมีการลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน Oracle CRM On Demand จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ลบการเชื่อมโยงกับบริษัทและผู้ติดต่อ
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่เรียกเก็บออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่เรียกเก็บนั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ที่รับสินค้าออกจากบริษัทที่มีที่อยู่ที่รับสินค้านั้น
- ล้างข้อมูลที่อยู่ผู้ติดต่อออกจากผู้ติดต่อทั้ง 5 ราย ที่มีที่อยู่หลักนั้น

## การพิจารณาถึงการเรียกคืนที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันที่ลบออกแล้ว

หากคุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ที่คุณลบไปแล้ว คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้า เพราะเมื่อ Oracle CRM On Demand เรียกคืนข้อมูลเรคคอร์ดที่อยู่ โปรแกรมจะไม่เรียกคืนข้อมูลการตั้งค่าที่อยู่ให้เป็นค่าเดิม คุณจะต้องปรับค่าเหล่านี้ใหม่เพื่อหลีกเลี่ยงการจัดทำข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง โปรดพิจารณาจากตัวอย่างต่อไปนี้:

- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 สำหรับบริษัท 1 ได้รับการทำเครื่องหมายเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ และคุณลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 1 ออก  
Oracle CRM On Demand ล้างข้อมูลในฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1
- จากนั้น คุณเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2 ขึ้นใหม่ให้เป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ  
Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลด์ที่อยู่ที่เรียกเก็บของบริษัท 1 ด้วยข้อมูลฟิลด์จากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน 2
- คุณเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมจากรายการที่ลบ  
Oracle CRM On Demand จะเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ 1 เดิมไปยังรายการที่อยู่ และเชื่อมโยงที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันกับบริษัท 1 แต่จะไม่เรียกคืนการตั้งค่าการเรียกเก็บเดิม  
ที่อยู่ 2 และที่อยู่ 1 ปรากฏในรายการที่อยู่ที่เชื่อมโยงกับบริษัท 1 ในขณะที่ที่อยู่ 2 ยังคงเป็นที่อยู่ที่เรียกเก็บ โดยมีการยกเลิกมาตรฐานฟิลด์ที่เหมาะสมไปยังบริษัท  
จนกว่าคุณจะมีเซตค่าการเรียกเก็บให้กับที่อยู่ 1 ด้วยตัวเอง

**หมายเหตุ:** ในเรคคอร์ดบริษัท ตัวแทนจำหน่าย หรือคู่ค้า คุณจะมีที่อยู่ที่เรียกเก็บหรือที่รับสินค้ามากกว่าหนึ่งรายการไม่ได้ ดังนั้น  
คุณต้องปรับการตั้งค่าการเรียกเก็บและการส่งสินค้าเมื่อมีการเรียกคืนข้อมูลที่อยู่ ซึ่งการดำเนินการนี้มีผลกับการตั้งค่าหลักของที่อยู่ผู้ติดต่อที่เรียกคืนด้วยเช่นกัน

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการลบและการเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ [การลบและเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม](#) (โปรดดูที่ "การลบและการเรียกคืนเรคคอร์ดเดิม" ในหน้า 140)

## การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

- 1 นาวิเกตไปยังเพจรายการที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- 2 บนเมนูระดับเรคคอร์ดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้ ให้คลิก ลบ
- 3 คลิก ตกลง บนวินโดว์การยืนยัน

## เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่

รายการต่อไปนี้คือ เรคคอร์ดบางประเภทที่คุณสามารถเชื่อมโยงกับที่อยู่ได้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ตัวแทนจำหน่าย
- คู่ค้า
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้าเพื่อติดตามประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ นอกจากนี้คุณยังสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันกับออบเจกต์ที่กำหนดเองได้ แต่คุณไม่สามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันกับออบเจกต์ที่กำหนดเองสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)

## การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

ในการดูที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า ซึ่งก็คือเรคคอร์ดที่อยู่บริษัท ที่อยู่ผู้ติดต่อ ที่อยู่ตัวแทนจำหน่าย หรือที่อยู่ลูกค้า โปรดทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

### การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า

- 1 บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด ให้นำวิเกตไปที่ส่วนที่อยู่ หากมีการตั้งค่าไว้สำหรับเรคคอร์ด
- 2 สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ที่คุณต้องการดู ให้คลิก ดู จากเมนูระดับเรคคอร์ดในแถวที่เกี่ยวข้อง

## การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่

คุณสามารถเข้าใช้แผนที่สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ภายในรายการที่อยู่ หรือจากส่วนที่อยู่ของเพจรายละเอียดที่มีส่วนที่อยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** ในการเข้าใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การเข้าร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

### การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่

- 1 นำวิเกตไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งต่อไปนี้:
  - ส่วนที่อยู่ เช่น ส่วนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ได้รับสินค้า ที่อยู่หลักในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้: ที่อยู่ บริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย ลูกค้า โปรไฟล์นายหน้า ลีด ผู้ใช้ หรือครัวเรือน
  - ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า
- 2 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - สำหรับส่วนที่อยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกที่ไอคอน แผนที่ ในส่วนที่อยู่  
**หมายเหตุ:** ไอคอนแผนที่ยังปรากฏให้ใช้งานในส่วนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ได้รับสินค้าในโปรไฟล์บริษัท ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้ดูแลโปรไฟล์บริษัท
  - สำหรับรายการที่อยู่ในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ ให้คลิก แผนที่ จากรายการตรวจสอบดาว์นทางด้านซ้ายของที่อยู่  
**หมายเหตุ:** ลิงค์แผนที่ไม่สามารถใช้งานได้ในการ์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่สำหรับที่อยู่ หากฟังก์ชันการแมปสามารถวิเคราะห์ตำแหน่งของที่อยู่จากข้อมูลที่อยู่ได้ ดังนี้:

- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีละติจูดและลองจิจูด แต่ไม่มีข้อมูลที่อยู่อื่นๆ Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของละติจูดและลองจิจูด และจะแสดงละติจูดและลองจิจูดเมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น
- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีละติจูดและลองจิจูดพร้อมด้วยข้อมูลที่อยู่อื่นๆ Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของละติจูดและลองจิจูด และจะแสดงข้อมูลที่อยู่เมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น

- หากเรคคอร์ดที่อยู่มีข้อมูลที่อยู่ แต่ไม่มีละติจูดและลองจิจูด Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่โดยมีหมุดอยู่ในตำแหน่งของที่อยู่ และจะแสดงที่อยู่เมื่อคุณวางเมาส์ไว้เหนือหมุดนั้น หากฟังก์ชันการแมปไม่สามารถกำหนดตำแหน่งจากข้อมูลที่อยู่ที่มีได้ ฟังก์ชันนี้จะพร้อมให้คุณเลือกที่อยู่จากรายการของที่อยู่ที่น่าซึ่งกำหนดจากข้อมูลที่อยู่ที่มี
- หากเรคคอร์ดที่อยู่ไม่มีทั้งข้อมูลที่อยู่ และข้อมูลละติจูดและลองจิจูด Oracle CRM On Demand จะเปิดแผนที่ของอเมริกาเหนือ

**หมายเหตุ:** ส่วนที่อยู่ในโปรไฟล์นายหน้าและเรคคอร์ดลีดไม่มีฟิลด์ที่เก็บข้อมูลละติจูดและลองจิจูด ดังนั้น การคลิกไอคอนแผนที่ในส่วนที่อยู่ของโปรไฟล์นายหน้าหรือเรคคอร์ดลีดจะเปลี่ยนเส้นทางโดยนำคุณไปยังเพจแผนที่ที่ฟังก์ชันการแมปจะเริ่มการค้นหาที่อยู่ต่อกันเสมอ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 300)
- แผนที่ (ในหน้า 319)

## ฟิลด์ที่อยู่

ใช้เพจแก้ไขที่อยู่เพื่อเพิ่มที่อยู่หรืออัปเดตรายละเอียดของที่อยู่ที่มี เพจแก้ไขที่อยู่จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดที่ใช้ได้กับที่อยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลที่อยู่หลัก</b>	
ชื่อที่อยู่	ชื่อของเรคคอร์ดที่อยู่ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 50 ตัว ชื่อเรคคอร์ดจะต้องไม่ซ้ำกัน และต้องระบุตามค่าตีฟอลล์
วันที่ตรวจสอบ	(ไม่จำเป็น) วันที่ที่ข้อมูลที่อยู่ได้รับการตรวจสอบโดยที่ภายนอก ใช้เครื่องมือเลือกวันที่ในการระบุหรืออัปเดตวันที่นี้ ซึ่งวันที่นี้จะเกี่ยวข้องกับต่อเมื่อมีการใช้การตรวจสอบที่อยู่เท่านั้น มิฉะนั้นฟิลด์นี้จะได้รับการยกเว้น
ประเภทที่อยู่	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้ระบุประเภทที่อยู่ และรายการต่อไปนี้เป็นประเภทที่อยู่ที่ใช้ได้ตามค่าตีฟอลล์: ที่อยู่อาศัย, สำนักงาน, บ้านพักตากอากาศ, อื่นๆ, ความงาม, สวนตัว, ไปรษณีย์, โรงพยาบาล และคลินิก (จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์รายการสำหรับเลือกนี้จะไม่สามารถใช้ได้เมื่อคุณกำลังจัดทำเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่โดยใช้เพจแก้ไขที่อยู่ ฟิลด์นี้จะใช้ได้เมื่อคุณแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ที่ยังมีที่ไว้เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อตัวแทนจำหน่าย หรือคู่มือ (ในหน้า 308) และ การตั้งค่าประเภทที่อยู่สำหรับที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันโดยใช้ฟังก์ชันแก้ไขความสัมพันธ์
<b>ข้อมูลที่อยู่</b>	
ประเทศ	ประเทศหรือพื้นที่ที่ใช้ในเรคคอร์ดที่อยู่ ใช้รายการตรวจสอบดาวานในการเลือกประเทศหรือพื้นที่สำหรับที่อยู่ของคุณ  <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ตรงกับข้อกำหนดของไปรษณีย์เฉพาะประเทศ ตัวอย่างเช่น ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกาใช้รหัสไปรษณีย์ (ZIP) ในขณะที่ฟิลด์ที่อยู่สำหรับประเทศอื่นๆ หลายประเทศใช้รหัสไปรษณีย์ (Postal Code) ฟิลด์ข้อมูลที่อยู่ต่อไปนี้ (ที่อยู่1 และ ที่อยู่2) จะปรากฏขึ้นหากไม่ได้เลือกฟิลด์ประเทศ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อกำหนดของไปรษณีย์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปข้อมูลประเทศและที่อยู่



ฟิลด์	คำอธิบาย
Address1	ที่อยู่บรรทัดที่ 1 โดยปกติ ฟิลด์นี้จะใช้ระบุข้อมูลที่อยู่ เช่น 10 Main Street ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 200 ตัว ซึ่งข้อมูลนี้จะได้รับการแปลงค่าตามหลักการทำหน้าที่ของประเทศที่เลือก (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่และถนนของประเทศแคนาดาและสหรัฐอเมริกา) โดยการแปลงค่าจะอ้างอิงตามฟิลด์ประเทศ
Address2	ที่อยู่บรรทัดที่ 2 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว
Address3	ที่อยู่บรรทัดที่ 3 ฟิลด์นี้ประกอบด้วยรายละเอียดที่อยู่เพิ่มเติม ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ไม่เกิน 100 ตัว <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏในค่าตีพอลดีโครงร่างของเพจแก้ไขที่อยู่หรือเพจรายละเอียด หากไม่ได้เลือกประเทศ
เมือง	เมืองในเรคคอร์ดที่อยู่
จังหวัด	จังหวัดหรือพื้นที่ในเรคคอร์ดที่อยู่ เช่น New Brunswick <b>หมายเหตุ:</b> Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนฟิลด์นี้เป็น รัฐ หากประเทศที่เลือกแบ่งเขตการปกครองเป็นรัฐ (เช่น อินเดียหรือสหรัฐอเมริกา)
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ (Postal Code) เช่น M1C 3J6 หรือรหัสไปรษณีย์ (ZIP) สำหรับที่อยู่ในสหรัฐอเมริกา เช่น 19050
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัว
ความเห็น	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 1999 ตัว <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าตีพอลดี ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า
สถานะตรวจสอบแล้ว	ระบุว่าที่อยู่ได้รับการตรวจสอบแล้วหรือไม่ และได้รับการคำนวณตามฟิลด์วันที่ตรวจสอบหรือไม่ <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้จะไม่ปรากฏตามค่าตีพอลดี ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์ต่อไปนี้ที่ใช้สำหรับฟังก์ชันการทำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ มีให้ใช้งานผ่านบริการทางเว็บด้วย ฟิลด์การทำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้จะไม่ปรากฏตามค่าตีพอลดี ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเป็นผู้ตั้งค่า ฟิลด์เหล่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับวิธีใช้ฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการทำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่</a> (ในหน้า 315)	
สถานะการทำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	สถานะของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่ใหม่ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เป็นค่า null หากกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ได้สำเร็จ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์นั้นเป็น สำเร็จ หากกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ไม่สำเร็จ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เป็น ล้มเหลว หากคุณแก้ไขที่อยู่ Oracle CRM On Demand จะรีเซ็ตฟิลด์เป็นค่า null
รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	ความแม่นยำหรือคุณภาพของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ตามที่ระบุโดยหมายเลขรหัสความตรงกัน สำหรับรหัสความตรงกันหนึ่งๆ หากมีการส่งคืนผลความตรงกันของละติจูดและลองจิจูดหลายตำแหน่ง Oracle CRM On Demand จะใช้ค่าละติจูดและลองจิจูดที่ตรงกันค่าแรกที่ส่งคืนมาจาก Oracle Spatial
เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	สตรีงที่มี 17 ตัวอักษรซึ่งกำหนดคุณภาพของความตรงกันของแอททริบิวต์ที่อยู่ที่อยู่บ่อนระหว่างดำเนินการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ เพื่อรับข้อมูลละติจูดและลองจิจูดที่เชื่อมโยงกับที่อยู่

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [ที่อยู่](#)
- [การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่](#) (ในหน้า 300)
- [การจัดการที่อยู่](#) (ในหน้า 302)
- [เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่](#) (ในหน้า 314)

- เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ (ในหน้า 315)

## เกี่ยวกับพิกัดพิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่

Oracle CRM On Demand มีพิกัดพิกัดทางภูมิศาสตร์ต่อไปนี้สำหรับประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ พิกัดเหล่านี้ไม่มีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์

- ละติจูด
- ลองจิจูด

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มพิกัดเหล่านี้ลงในโครงร่างเพจที่อยู่หากคุณต้องการใช้พิกัดเหล่านี้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มพิกัดลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

โดยทั่วไปพิกัดพิกัดทางภูมิศาสตร์มักใช้เพื่อระบุพิกัดทางภูมิศาสตร์ซึ่งรู้จักกันในชื่อละติจูดและลองจิจูดจากค่าที่อยู่ เช่น ที่อยู่และรหัสไปรษณีย์ พิกัดพิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้ใช้เพื่อสนับสนุนการจัดทำแผนที่และฟังก์ชันที่ใช้สถานที่ตั้งในแอปพลิเคชันไคลเอนต์ของ Oracle CRM On Demand เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales หรือเพื่อระบุตำแหน่งสถานที่บนแอปพลิเคชันแผนที่ เช่น Google Maps หากผู้ใช้ไม่ป้อนพิกัดเหล่านี้ ผู้ใช้จะถูกจำกัดให้ใช้ได้เฉพาะฟังก์ชันแผนที่มาตรฐานในแอปพลิเคชันไคลเอนต์โดยใช้ค่าที่อยู่ที่มีเท่านั้น

โดยปกติแล้ว จะแสดงละติจูดและลองจิจูดโดยใช้สัญลักษณ์องศา นาที และวินาที เช่น 59°20'30"N อย่างไรก็ตาม ใน Oracle CRM On Demand จะแสดงและจัดเก็บละติจูดและลองจิจูดเป็นข้อมูลทศนิยมพร้อมด้วยเครื่องหมายบวกหรือลบ ดังนี้:

- สำหรับละติจูด คุณสามารถป้อนค่าใดๆ ในช่วง -90.0000000 ถึง +90.0000000 โดยมีตัวเลขหลังจุดทศนิยมได้ไม่เกิน 7 หลัก หากจำนวนตัวเลขหลังจุดทศนิยมเกิน 7 หลัก Oracle CRM On Demand จะปัดค่าที่เกินมา เช่น Oracle CRM On Demand จะปัดค่าละติจูดขึ้นจาก 89.12345678 เป็น 89.1234568
- สำหรับลองจิจูด คุณสามารถป้อนค่าใดๆ ในช่วง -180.0000000 ถึง +180.0000000 โดยมีตัวเลขหลังจุดทศนิยมได้ไม่เกิน 7 หลัก หากจำนวนตัวเลขหลังจุดทศนิยมเกิน 7 หลัก Oracle CRM On Demand จะปัดค่าที่เกินมา เช่น Oracle CRM On Demand จะปัดค่าลงจากลองจิจูดที่ 179.12345674 เป็น 179.1234567

นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ยังสนับสนุนรูปแบบทศนิยมทั่วไปสำหรับละติจูดและลองจิจูดด้วย กล่าวคือ Oracle CRM On Demand รองรับตัวเลขที่มีจุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยม แม้บางประเทศจะใช้เครื่องหมายคอมมา (,) เป็นตัวคั่นทศนิยม แต่คุณต้องป้อนข้อมูลทศนิยมโดยใช้จุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยมสำหรับประเทศเหล่านี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงเลขทศนิยมตามที่จัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลและไม่มีการแปลงรูปแบบตามท้องถิ่นสำหรับข้อมูลทศนิยมนี้

ในการเพิ่มค่าละติจูดและลองจิจูดลงใน Oracle CRM On Demand คุณต้องแปลงค่าองศา ลิปดา และฟิลิปดาของละติจูดและลองจิจูดให้เป็นเลขทศนิยม ดังนี้:

$$\text{องศาทศนิยม} = \text{องศา} + \text{ลิปดา}/60 + \text{ฟิลิปดา}/3600$$

ค่าละติจูดและลองจิจูดต้องมีเครื่องหมายบวกหรือลบกำกับเสมอ เนื่องจากระบบอนุญาตให้ใช้ค่าลบได้ด้วย ค่าละติจูดที่เป็นบวกหมายถึงทิศเหนือ (N) ของเส้นศูนย์สูตร ขณะที่ค่าละติจูดที่เป็นลบหมายถึงทิศใต้ (S) ของเส้นศูนย์สูตร ค่าลองจิจูดที่เป็นบวกหมายถึงทิศตะวันออก (E) ของเส้นไพรม์เมริเดียน ขณะที่ค่าลองจิจูดที่เป็นลบหมายถึงทิศตะวันตก (W) ของเส้นไพรม์เมริเดียน ตัวอย่างเช่น ตารางต่อไปนี้แสดงค่าตัวอย่างของพิกัดละติจูดและลองจิจูดใน Oracle CRM On Demand สำหรับเมืองต่างๆ

เมือง	ละติจูด	ค่าละติจูดใน Oracle CRM On Demand	ลองจิจูด	ค่าลองจิจูดใน Oracle CRM On Demand
สตอกโฮล์ม, สวีเดน	59°20'N	59.3333333	18°04'E	18.0666667
ดาร์วิน, ออสเตรเลีย	12°27'S	-12.4500000	130°50'E	130.8333333

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand ไม่ได้แปลงค่าละติจูดและลองจิจูดให้เป็นค่าที่ต้องใช้ใน Oracle CRM On Demand พิกัดละติจูดและลองจิจูดจะจัดเก็บเฉพาะพิกัดทางภูมิศาสตร์ที่เชื่อมโยงกับที่อยู่เท่านั้น โดยทั่วไป แอปพลิเคชันไคลเอนต์ของ Oracle CRM On Demand เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales จะทำหน้าที่ประมวลผลและแปลงข้อมูลพิกัดทางภูมิศาสตร์เพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand สามารถใช้ข้อมูลในเรคคอร์ดที่อยู่เพื่อค้นหาค่าละติจูดและลองจิจูดที่สอดคล้องสำหรับที่อยู่ใดโดยอัตโนมัติโดยใช้ Oracle Spatial และป้อนพิกัดในพิกัดละติจูดและลองจิจูดสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ (ในหน้า 315)

## เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่

หากเปิดใช้ทั่วโลกกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ถูกเลือกในเพจโปรไฟล์บริษัท Oracle CRM On Demand

จะใช้ข้อมูลในเรคคอร์ดที่อยู่เพื่อค้นหาค่าละติจูดและลองจิจูดที่สัมพันธ์กับที่อยู่โดยใช้ Oracle Spatial และหากสำเร็จ จะป้อนพิกัดพิกัดละติจูดและลองจิจูดในเรคคอร์ดที่อยู่ด้วยค่าเหล่านี้ กระบวนการค้นหาและป้อนพิกัดละติจูดและลองจิจูดจากข้อมูลที่อยู่นี้เรียกว่า การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ Oracle CRM On Demand จะใช้ Oracle Spatial ในการค้นหาพิกัดทางภูมิศาสตร์ที่สัมพันธ์กันอย่างไม่ประสานเวลา Oracle CRM On Demand จะข้ามการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของเรคคอร์ดใดๆ ที่มีค่าที่อยู่ก่อนแล้วในฟิลด์ละติจูดหรือลองจิจูด

Oracle CRM On Demand จะกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดอีกครั้งเมื่อ:

- คุณล้างข้อมูลในฟิลด์ละติจูดและลองจิจูด
- คุณแก้ไขฟิลด์ที่อยู่

## เกี่ยวกับฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ในเรคคอร์ดที่อยู่

เรคคอร์ดที่อยู่มีฟิลด์สามฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์:

- สถานะการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ สถานะของกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับเรคคอร์ดที่อยู่:

- ค่า Null ที่อยู่ไม่ได้รับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์
- สำเร็จ กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของที่อยู่ได้สำเร็จ
- ล้มเหลว กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ของที่อยู่ไม่สำเร็จ

โดยทั่วไป ความล้มเหลวในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เกิดจากข้อมูลที่อยู่ไม่ถูกต้อง ความไม่พร้อมใช้งานการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ หรือความตรงกันของอยู่นั้นกว้างเกินไป

- รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ความแม่นยำของความตรงกันของละติจูดและลองจิจูดกับที่อยู่หนึ่ง ๆ ตามที่ระบุโดยค่าจำนวนเต็ม:

รหัสความตรงกันในกา รกำหนดพิกัดทางภูมิศา สตร์	คำอธิบาย
0	ไม่มีความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่
1	ความตรงกันอย่างแม่นยำในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่
2	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับประเภทถนน หรือด้วยส่วนต่อท้ายหรือนำหน้าของที่อยู่
3	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับส่วนเลขที่บ้านของที่อยู่
4	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับที่อยู่
10	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับรหัสไปรษณีย์
11	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับชื่อเมือง
12	ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ ด้วยการชดเชยความแม่นยำของความตรงกันสำหรับรหัสไปรษณีย์และเมือง

Oracle CRM On Demand Customer Care ตั้งค่าระดับที่ยอมรับได้สำหรับรหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับบริษัทของคุณ Oracle CRM On Demand บันทึกฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดที่ส่งกลับจากกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ในเรคคอร์ดที่อยู่เฉพาะเมื่อรหัสความตรงกันน้อยกว่าหรือเท่ากับรหัสที่ Oracle CRM On Demand Customer Care ตั้งค่าไว้ ค่านี้มักจะถูกตั้งค่าเป็น 3 ตามค่าดีฟอลต์

หาก Oracle CRM On Demand ไม่พบความตรงกันใดๆ ในกระบวนการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ จะกำหนดรหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เป็น 0 และไม่ป้อนพิกัดละติจูดและลองจิจูดในที่อยู่

■ **เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์** สตริงที่มีตัวอักษร 17

ตัวซึ่งให้ข้อมูลสรุปโดยละเอียดเกี่ยวกับส่วนที่อยู่ที่มีส่วนต่อความแม่นยำหรือความไม่แม่นยำของละติจูดและลองจิจูดที่ส่งกลับสำหรับที่อยู่ที่ย้อน เครื่องหมายคำถามระบุตำแหน่งของฟิลด์ที่ไม่ได้ใช้ Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับที่อยู่ใดๆ ที่ไม่ได้รับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เป็นชุดของเครื่องหมายคำถาม: ?????????????? แต่ตำแหน่งจะมีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 4

ตารางต่อไปนี้แสดงตำแหน่งภายในสตริง และแอททริบิวต์ที่อยู่สัมพันธ์กับแต่ละตำแหน่ง แอททริบิวต์ที่ไม่ใช่ฟิลด์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand แต่เป็นค่าแทนแนวคิดของส่วนต่างๆ ของที่อยู่ที่ประกอบกันเป็นที่อยู่ เช่น เลขที่บ้านหรือค่านำหน้าถนน และอื่นๆ

ตำแหน่งภายในเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	แอททริบิวต์ที่อยู่
0 ถึง 4	ไม่ได้ใช้
5	ที่อยู่ - เลขที่บ้าน
6	ที่อยู่ - ค่านำหน้าถนน
7	ที่อยู่ - ชื่อถนน
8	ที่อยู่ - ศาลงท้ายถนน
9	ที่อยู่ - ประเภทถนน
10	ไม่ได้ใช้
11	เมือง
12 ถึง 13	ไม่ได้ใช้
14	รัฐ
15	ประเทศ
16	รหัสไปรษณีย์
17	ไม่ได้ใช้

**หมายเหตุ:** Oracle Spatial จะรับแอททริบิวต์ที่อยู่ เช่น เลขที่บ้านหรือค่านำหน้าถนนและอื่นๆ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่อยู่ที่มีอยู่ในฟิลด์ที่อยู่ 1, ที่อยู่ 2 และที่อยู่ 3 ในเรคคอร์ดที่อยู่ของ Oracle CRM On Demand วิธีที่ Oracle Spatial รับแอททริบิวต์เหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามประเทศ

ค่าตัวเลขที่ Oracle CRM On Demand ใช้ตั้งตำแหน่งในสตริงเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สามารถเป็นได้ตั้งแต่ 0 ถึง 4 ดังนี้:

ค่าตำแหน่งของเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	คำอธิบาย
0 หรือ 1	Oracle CRM On Demand พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์ที่อยู่ระหว่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์
2 หรือ 3	แอททริบิวต์ที่อยู่ไม่เป็นหนึ่ง อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ยังไม่พบความตรงกันสำหรับแอททริบิวต์ระหว่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์
4	แอททริบิวต์ที่อยู่เป็นหนึ่ง แต่ Oracle Spatial สามารถพบความตรงกันที่ใกล้เคียงได้ โดยอาศัยการประมาณค่า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เหล่านี้และฟิลด์ที่อยู่อื่นๆ โปรดดูที่ [ฟิลด์ที่อยู่](#) (ในหน้า 312)

### ตัวอย่างการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงวิธีที่คุณสามารถใช้และแปลงข้อมูลฟิลด์การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ เมื่อ Oracle CRM On Demand กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ให้กับที่อยู่ พิจารณาที่อยู่โดยใช้ค่าฟิลด์ต่อไปนี้:

ฟิลด์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand	ค่า
ชื่อที่อยู่	Ji Yang
ประเทศ	สหรัฐอเมริกา
เลขที่/ถนน	1 Oracle Dr
ที่อยู่ 2	Nashua
ที่อยู่ 3	ไม่ได้กำหนด
เมือง	Nashua
เขต	ไม่ได้กำหนด
รัฐ	NH
รหัสไปรษณีย์	03062

เมื่อ Oracle CRM On Demand กำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ให้กับที่อยู่นี้ Oracle Spatial จะแยกส่วนที่อยู่และกำหนดค่าแอททริบิวต์ของที่อยู่ดังนี้:

แอททริบิวต์ที่อยู่ใน Oracle Spatial	ค่า
ชื่อ (จากที่อยู่)	Ji Yang
เลขที่บ้าน (จากที่อยู่)	1
ชื่อถนนจากฟิลด์ถนน	Oracle Dr
เมือง	Nashua
รัฐ	NH
ประเทศ	US
รหัสไปรษณีย์	03062

Oracle Spatial พยายามค้นหาความตรงกันโดยยึดตามแอททริบิวต์ที่อยู่เหล่านี้ โดยการค้นหาแต่ละแอททริบิวต์เหล่านี้โดยอิสระ แล้วใช้การผสมแอททริบิวต์ที่อยู่เพื่อค้นหาค่าประมาณที่ดีที่สุดสำหรับละติจูดและลองจิจูด

หลังจากเสร็จสิ้นการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์ Oracle CRM On Demand จะกำหนดฟิลด์ต่างๆ ดังนี้:

ฟิลด์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand	ค่า	ความเห็น
สถานะการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	สำเร็จ	การกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์เสร็จสมบูรณ์

ฟิลด์ที่อยู่ Oracle CRM On Demand	ค่า	ความเห็น
รหัสความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	1	Oracle Spatial พบรายการที่ตรงกันทั้งหมด
ลองจิจูด	-71.46006	ไม่มี
ละติจูด	42.71004	ไม่มี
เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	??030402010??000?	เวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำหรับตัวอย่างนี้ เวกเตอร์ถูกกำหนดโดยไม่คำนึงว่าการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์สำเร็จหรือไม่ แม้สำหรับรหัสความตรงกันที่ต่ำอย่างค่า 4 ที่ไม่มีการกำหนดละติจูดและลองจิจูด เวกเตอร์จะยังคงถูกกำหนดและแสดงรายละเอียดแอททริบิวต์ทำให้เกิดความล้มเหลว

คุณสามารถแปลงข้อมูลค่าเวกเตอร์ ??030402010??000? ตามที่แสดงในตารางต่อไปนี้:

ตำแหน่งของเวกเตอร์ความตรงกันในการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	ค่า	แอททริบิวต์ที่อยู่	การแปลงข้อมูลค่าเวกเตอร์ความตรงกัน
1	?	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
2	?	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
3	0	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
4	3	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
5	0	เลขที่บ้าน	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
6	4	คำนำหน้าถนน	ค่าแอททริบิวต์ที่อยู่เป็น null แต่พบความตรงกันที่ใกล้เคียงโดยอาศัยการประมาณค่า
7	0	ชื่อถนน	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
8	2	คำลงท้ายถนน	แอททริบิวต์ที่อยู่นี้มีค่า แต่ไม่พบความตรงกันสำหรับค่าดังกล่าว
9	0	ประเภทถนน	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
10	1	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
11	0	เมือง	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
12	?	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
13	?	ไม่มี	ไม่ได้ใช้
14	0	รัฐ	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
15	0	ประเทศ	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้
16	0	รหัสไปรษณีย์	พบรายการที่ตรงกันทั้งหมดสำหรับแอททริบิวต์นี้

ตำแหน่งของเวกเตอร์ความตรงกันในกฎกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์	ค่า	แอททริบิวต์ที่อยู่	การแปลงข้อมูลค่าเวกเตอร์ความตรงกัน
17	?	ไม่มี	ไม่ได้ใช้

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ในหัวข้อต่อไปนี้:

- ที่อยู่
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ (ในหน้า 300)
- การจัดการที่อยู่ (ในหน้า 302)
- ฟิลด์ที่อยู่ (ในหน้า 312)
- เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ (ในหน้า 314)

## แผนที่

ใช้เพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand เพื่อค้นหาที่อยู่บนแผนที่ หรือรับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่นั้น ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณและผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงสร้างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงสร้างแท็บของคุณ โปรดดูที่ [การแสดงผลแท็บของคุณ](#) (ในหน้า 731)

**หมายเหตุ:** หากต้องการใช้งานสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับแผนที่ และทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้นั้น

ผู้ดูแลระบบของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณด้วย หากผู้ดูแลระบบของคุณไม่มีสิทธิ์จัดการการใช้ร่วมกันกับแผนที่ในบทบาทของตนเอง ผู้ดูแลระบบจะต้องติดต่อ [Oracle CRM On Demand Customer Care](#) เพื่อขอใช้งานสิทธิ์ดังกล่าว



คุณสามารถดำเนินการในเพจแผนที่ดังต่อไปนี้:

- ค้นหาที่อยู่บนแผนที่
- ดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อหาที่อยู่ในครคคอร์ดต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand ซึ่งตั้งอยู่ภายในรัศมีต่อไปนี้:
  - รัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ
  - รัศมีที่ระบุของตำแหน่งอื่น
- รับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่บนแผนที่

**หมายเหตุ:** ยกเว้นอินเดียและสิงคโปร์ ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่ภาษาที่ใช้กันมากที่สุดในประเทศหรือเขตอำนาจศาลที่มีในที่อยู่นั้น ตัวอย่างเช่น สำหรับที่อยู่ในกาตาร์ ที่อยู่จะระบุเป็นภาษาอาหรับ และสำหรับที่อยู่ในรัสเซีย ที่อยู่จะระบุเป็นภาษารัสเซีย เป็นต้น สำหรับที่อยู่ในอินเดียและสิงคโปร์ ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่เป็นภาษาอังกฤษ สำหรับแคนาดา ฟังก์ชันแผนที่จะระบุที่อยู่เป็นภาษาอังกฤษ ยกเว้นควิเบก ซึ่งจะระบุที่อยู่เป็นภาษาฝรั่งเศส

เมื่อคุณดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง คุณสามารถจำกัดการค้นหาของคุณให้อยู่ในรายการเรคคอร์ดที่กำหนดล่วงหน้าได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจัดทำรายการผู้ติดต่อที่มีประเภทผู้ติดต่อของลูกค้า และดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงในรายการดังกล่าวเพื่อหาผู้ติดต่อของลูกค้าที่อยู่ห่างไม่เกิน 10 ไมล์จากตำแหน่งปัจจุบันของคุณหรือตำแหน่งที่คุณวางแผนเดินทางไปในวันรุ่งขึ้น

ตารางต่อไปนี้จะแสดงหมวดหมู่ที่ปรากฏอยู่บนแผนที่



หมวดหมู่	วัตถุประสงค์
	หมายถึงตำแหน่งปัจจุบันของคุณ หากฟังก์ชันของแผนที่สามารถกำหนดตำแหน่งของคุณได้
	หมายถึงตำแหน่งของที่อยู่ที่คุณพบในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง
	หมายถึงศูนย์กลางของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมวดหมู่จะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น ฟังก์ชันของแผนที่จะกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณดังนี้:

- หากคอมพิวเตอร์ที่คุณใช้งานได้รับข้อมูลของระบบกำหนดตำแหน่งบนพื้นโลก (GPS) ฟังก์ชันของแผนที่จะใช้ข้อมูล GPS ในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ
- หากคอมพิวเตอร์ของคุณไม่ได้รับข้อมูล GPS ฟังก์ชันของแผนที่จะใช้อินเทอร์เน็ตเพื่การเขียนโปรแกรมแอปพลิเคชัน (API) ของเบรเซอร์ของคุณในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ ซึ่ง API จะใช้ที่อยู่ IP ของคอมพิวเตอร์ของคุณในการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ หากคอมพิวเตอร์ของคุณเชื่อมต่อกับพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ ตำแหน่งของพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์จะปรากฏขึ้นเป็นตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณ คุณต้องอนุญาตให้เบรเซอร์ของคุณเข้าใช้งานข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันของคุณ คุณอาจได้รับพร้อมต์ขออนุญาตให้เบรเซอร์ของคุณเข้าใช้งานข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบรเซอร์ที่คุณใช้และการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวที่คุณเลือกไว้บนเบรเซอร์ หากคุณไม่ตกลง เบรเซอร์จะแสดงแผนที่ที่ผิดพลาดของอเมริกาเหนือแทนตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

นอกจากนี้ ตารางต่อไปนี้จะแสดงไอคอนเป้าหมายที่มีบนแผนที่

ไอคอน	วัตถุประสงค์
	ไอคอนนี้จะปรากฏเมื่อเพจไม่อยู่ที่กึ่งกลางของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ การวางเมาส์เหนือไอคอนนี้จะแสดง <b>แสดงตำแหน่งของฉัน</b>
	ไอคอนนี้จะปรากฏเฉพาะเมื่อเพจไม่อยู่ที่กึ่งกลางของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ การวางเมาส์เหนือไอคอนนี้จะแสดง <b>ตำแหน่งของฉัน</b> การคลิกที่ไอคอนนี้จะเป็นการปรับการขยายขนาดของแผนที่เพื่อให้หมุดอยู่ในตำแหน่งกึ่งกลางบนแผนที่

หากมีหลายเรคคอร์ดถูกเลือกหรือปักหมุดบนและดูจุดและลงจุดเดียวกัน Oracle CRM On Demand จะแสดงหมวดหมู่เดียวสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดเหล่านี้ การคลิกที่หมวดหมู่จะแสดงรายการชื่อเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีอยู่และที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถเลือกเรคคอร์ดใดก็ได้จากรายการนี้เพื่อเพิ่มที่อยู่ลงในเส้นทางหรือกำหนดที่อยู่เป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับข้อมูลเส้นทาง โปรดดูที่ **การรับเส้นทางขาจร** (ในหน้า 324) และสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง โปรดดูที่ **การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง** (ในหน้า 322)



## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 321)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 322)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 324)
- การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ (ในหน้า 311)

## การค้นหาที่อยู่บนแผนที่

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการค้นหาที่อยู่ในเพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ हमุดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การเข้าร่วมกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณและผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงสร้างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงสร้างแท็บของคุณ โปรดดูที่ [การตั้งค่าแท็บของคุณ](#) (ในหน้า 731)

### การค้นหาที่อยู่บนแผนที่

#### 1 คลิกที่แท็บ แผนที่

#### 2 ในเพจแผนที่ ในกรอบการค้นหา ให้พิมพ์ที่อยู่ที่คุณต้องการค้นหา

คุณต้องใช้เครื่องหมายคอมมาเพื่อคั่นอิลีเมนต์ของที่อยู่ และคุณต้องป้อนชื่อหรือรหัสประเทศเป็นอิลีเมนต์สุดท้ายในที่อยู่ รูปแบบของที่อยู่อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ การค้นหาจะไม่คำนึงว่าต้องเป็นตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ตัวอย่างวิธีที่คุณป้อนที่อยู่มีดังนี้:

- Avenida Vitacura 2939 Piso 6, Las Condes, Santiago, Chile
- 5805 Owens Drive, Pleasanton, CA 94588, USA
- Unit 6, IDA Business Park, Dangan, Galway, IE
- Leela Infopark, 10th Floor, technopark campus, Plot No. 02, Kariavattom P.O., Trivandrum, KL 695581, In

คุณสามารถป้อนชื่อของเมืองและประเทศได้ด้วย ในกรณีนี้ฟังก์ชันแผนที่จะแสดงที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับเมืองและประเทศนั้น สำหรับรายการที่ตรงกันหลายรายการ การค้นหาจะแสดงที่อยู่ที่มีที่พบ และพร้อมดีฟอลต์ให้คุณเลือกหนึ่งในที่อยู่เหล่านั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อนสตริง *Toronto, Canada* ในภาษาอังกฤษ การค้นหาจะแสดงที่อยู่สองรายการ ที่อยู่หนึ่งคือที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับ Toronto ใน Prince Edward Island และอีกที่อยู่ดีฟอลต์สำหรับ Toronto ใน Ontario ซึ่งทั้งสองเมืองอยู่ในแคนาดา Oracle Maps จะระบุที่อยู่นั้น

#### 3 คลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

หมุดที่อยู่บนแผนที่หมายถึงตำแหน่งของที่อยู่ หากพบข้อมูลที่ตรงกันกับเกณฑ์การค้นหาของคุณมากกว่าหนึ่งรายการ ข้อมูลที่ตรงกันจะแสดงในรายการ และคุณสามารถเลือกข้อมูลที่ตรงกันที่ต้องการได้ ซึ่งจะแสดงข้อมูลที่ตรงกันสูงสุด 10 รายการ หากพบข้อมูลที่ตรงกันมากกว่า 10 รายการ คุณสามารถเลื่อนดูข้อมูลที่ตรงกันเพิ่มเติมได้

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [แผนที่ \(ในหน้า 319\)](#)
- [การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง \(ในหน้า 322\)](#)
- [การรับเส้นทางขับรถ \(ในหน้า 324\)](#)

## การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

### ในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง Oracle CRM On Demand

จะตรวจสอบที่อยู่ที่ตั้งเก็บไว้ในเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดที่ระบุเพื่อกำหนดว่าที่อยู่ดังกล่าวอยู่ในรัศมีที่คุณระบุไว้สำหรับการค้นหาหรือไม่ หาก Oracle CRM On Demand พบที่อยู่ที่ตั้งอยู่ภายในรัศมีการค้นหา ระบบจะป้อนผลลงบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ คุณจะเห็นชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมวดเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนหมวด

การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะอาศัยข้อมูลในฟิลด์ละติจูดและลองจิจูดในที่อยู่ที่คุณค้นหา ดังนั้น คุณต้องแน่ใจว่าฟิลด์เหล่านี้จะมีปูลงในที่อยู่ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง หากคุณต้องการให้พบที่อยู่เมื่อใช้การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ละติจูดและลองจิจูด โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่"](#) (โปรดดูที่ ["เกี่ยวกับฟิลด์พิกัดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่"](#) ในหน้า 314)

ตารางต่อไปนี้แสดงรายการประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง และแสดงประเภทที่อยู่ที่ได้ทำเครื่องหมายไว้ในประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภท เมื่อคุณดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

ประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุน	ที่อยู่ที่ทำเครื่องหมายไว้ในการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง
บริษัท	ที่อยู่ที่ได้รับสินค้าหรือที่อยู่เรียกเก็บของบริษัท
กิจกรรม	ที่อยู่ในฟิลด์ที่อยู่ในกิจกรรม เช่น ที่อยู่ในการติดต่อของผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ	ที่อยู่หลักของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ หมวดจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การเข้าร่วมกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของ Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณและผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงสร้างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมการเพิ่มแท็บลงในโครงสร้างแท็บของคุณ โปรดดูที่ [การแสดงผลแท็บของคุณ \(ในหน้า 731\)](#)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงเพื่อหาบริษัทหรือผู้ติดต่อที่ตั้งอยู่ภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

**หมายเหตุ:** การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะแสดงตำแหน่งของเรคคอร์ด 500 รายการแรกที่อยู่ภายในรัศมีที่ระบุ

### การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งปัจจุบันของคุณ

- 1 **คลิกที่แท็บ** [แผนที่](#)
- 2 **ในเพจแผนที่** ในกรอบการค้นหา ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อแสดงฟิลด์เกณฑ์การค้นหาในแท็บ รอบตัวฉัน
- 3 **ในแท็บ** รอบตัวฉัน **ของกรอบการค้นหา** ให้ป้อนเกณฑ์สำหรับการค้นหาของคุณ แล้วคลิกที่ไอคอนแว่นขยาย  
**หมายเหตุ:** คุณสามารถค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์เกณฑ์การค้นหาต่างๆ ในตารางที่อยู่ส่วนท้ายของหัวข้อนี้  
 หมวดจะปรากฏบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ที่คุณพบภายในรัศมีที่ระบุ

- 4 **ในการดูชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมวด** ในกรอบแผนที่ ให้วางตัวชี้บนหมวด **322** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand **รีลีส 33**

**5** หากต้องการล้างผลลัพธ์ของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงที่ลงจุดเป็นหมุดบนแผนที่ ให้คลิก ล้างผลลัพธ์ ที่ด้านล่างของแท็บ รอบตัวฉัน  
ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งที่คุณเลือก

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการใช้ที่อยู่ที่อยู่เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณ และหากที่อยู่ดังกล่าวยังไม่ได้รับการระบุตำแหน่งบนแผนที่ด้วยหมุด ให้ค้นหาที่อยู่ก่อนที่คุณจะดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การค้นหาที่อยู่บนแผนที่](#) (ในหน้า 321)

**การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงภายในรัศมีที่ระบุของตำแหน่งที่คุณเลือก**

**1** ในพวงแผนที่ ให้ตั้งค่าศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณบนแผนที่

ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- บนแผนที่ ให้คลิกที่หมุดที่ระบุที่อยู่ที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของคุณ แล้วคลิก ตั้งค่าเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง
- บนแผนที่ ให้คลิกขวาที่ตำแหน่งที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง แล้วคลิก ตั้งค่าเป็นศูนย์กลางของพื้นที่ใกล้เคียง

**หมายเหตุ:** หากที่อยู่ที่คุณต้องการใช้เป็นศูนย์กลางสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงยังไม่แสดงบนแผนที่ ให้ค้นหาที่อยู่ดังกล่าวก่อนตามที่อธิบายไว้ใน [การค้นหาที่อยู่บนแผนที่](#) (ในหน้า 321)

ศูนย์กลางที่คุณตั้งค่าไว้สำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงจะระบุด้วยหมุด

**2** ในกรอบการค้นหา หากฟิลต์เกณฑ์การค้นหาในแท็บ รอบตัวฉัน ไม่ปรากฏ ให้คลิกที่ลูกศรคู่เพื่อแสดงฟิลต์

**3** ในแท็บ รอบตัวฉัน ของกรอบการค้นหา ให้ป้อนเกณฑ์สำหรับการค้นหาของคุณ แล้วคลิกที่ไอคอนแว่นขยาย  
หมุดจะปรากฏบนแผนที่เพื่อระบุตำแหน่งของที่อยู่ที่คุณพบภายในรัศมีที่ระบุ

**4** ในการดูชื่อและที่อยู่ของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับหมุดในกรอบแผนที่ ให้วางตัวชี้บนหมุด

**5** หากต้องการล้างผลลัพธ์ของการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงที่ลงจุดเป็นหมุดบนแผนที่ ให้คลิก ล้างผลลัพธ์ ที่ด้านล่างของแท็บ รอบตัวฉัน  
ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลต์เกณฑ์สำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง

ฟิลต์เกณฑ์การค้นหา	คำอธิบาย
เลือกประเภทเรคคอร์ด	เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการค้นหา เช่น บริษัท กิจกรรม หรือผู้ติดต่อ ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็นสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง
ประเภทที่อยู่	รายการสำหรับเลือกนี้ใช้เฉพาะกับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทเท่านั้นและสามารถมีค่าต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ที่อยู่ที่รับสินค้า</b> การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทถูกจำกัดไว้กับที่อยู่ที่รับสินค้าเท่านั้น</li> <li>■ <b>ที่อยู่ที่เรียกเก็บ</b> การค้นหาพื้นที่ใกล้เคียงของบริษัทถูกจำกัดไว้กับที่อยู่ที่เรียกเก็บเท่านั้น นี่เป็นค่าดีฟอลต์</li> </ul>
เลือกรายการ	เลือกรายการที่คุณต้องการค้นหา คุณสามารถเลือกรายการทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้งานได้ฟิลต์นี้
รัศมี	เลือกรัศมีสำหรับการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง ตัวเลือกที่ใช้ได้คือ 1, 5, 10, 20 และ 25 หาก你不เลือกค่า ระบบจะใช้ค่าดีฟอลต์ 10 สำหรับการค้นหา
หน่วย	เลือกหน่วยที่ใช้ในการวัดรัศมี ตัวเลือกที่ใช้ได้คือ ไมล์และกิโลเมตร

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [แผนที่](#) (ในหน้า 319)

- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 321)
- การรับเส้นทางการขับรถ (ในหน้า 324)

## การรับเส้นทางการขับรถ

หัวข้ออธิบายวิธีการรับเส้นทางการขับรถไปยังที่อยู่ในเพจแผนที่ใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากสามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้ คุณจะหมายถึงตำแหน่งของคุณบนแผนที่ ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเปิดเพจแผนที่ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งปัจจุบันของคุณได้แผนที่ของอเมริกาเหนือจะปรากฏขึ้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้เพจแผนที่ คุณต้องมีสิทธิ์การเข้าร่วมกับแผนที่ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่ได้ หากแท็บแผนที่ยังไม่ปรากฏในแท็บที่อยู่ด้านบนของเพจของคุณใน Oracle CRM On Demand หลังจากที่คุณและผู้ดูแลระบบของคุณทำให้บทบาทของคุณสามารถใช้งานแท็บแผนที่แล้วนั้น คุณสามารถเพิ่มแท็บแผนที่ลงในโครงสร้างแท็บของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มแท็บลงในโครงสร้างแท็บของคุณ โปรดดูที่ [การแสดงผลแท็บของคุณ](#) (ในหน้า 731)

### การรับเส้นทางการขับรถ

- 1 คลิกที่แท็บ แผนที่
- 2 เพิ่มจุดเริ่มต้นและปลายทางสำหรับเส้นทางการขับรถ หรืออาจเรียกว่าจุดเริ่มต้นและจุดหยุด โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งต่อไปนี้ในเพจแผนที่:
  - ในกรอบการค้นหา ให้คลิกลูกศรคู่ และในแท็บ เส้นทาง ให้ป้อนที่อยู่สำหรับจุดเริ่มต้นในฟิลด์ที่เขียนว่า A แล้วป้อนที่อยู่สำหรับปลายทางหรือจุดหยุดในฟิลด์ที่เขียนว่า B คุณต้องใช้เครื่องหมายคอมมาเพื่อคั่นอิลิเมนต์ของที่อยู่ และคุณต้องป้อนชื่อหรือรหัสประเทศเป็นอิลิเมนต์สุดท้ายในที่อยู่ รูปแบบของที่อยู่อาจแตกต่างกันไปตามแต่ละประเทศ สำหรับรายชื่อประเทศและรหัสประเทศแบบสองตัวอักษรที่ Oracle Maps สนับสนุน โปรดดูที่ [เพจ Oracle Maps Geocoder Metadata Web \(http://elocation.oracle.com/geocoder/metadata.jsp\)](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรูปแบบที่อยู่ที่ Oracle Maps สนับสนุน โปรดดูที่ [เพจ Oracle Maps Geocoder Concepts Web \(http://elocation.oracle.com/geocoder/concept.html\)](#)
  - คลิกขวาที่ตำแหน่งเริ่มต้นบนแผนที่ แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นในฟิลด์ที่เขียนว่า A ในแท็บ เส้นทาง แล้วคลิกขวาที่ตำแหน่งปลายทาง แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดหยุดลงในฟิลด์ที่เขียนว่า B
  - คลิกหมุดบนแผนที่ แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นในฟิลด์ที่เขียนว่า A ในแท็บ เส้นทาง แล้วคลิกที่หมุดปลายทาง แล้วเลือก เพิ่มลงในเส้นทาง เพื่อเพิ่มจุดหยุดลงในฟิลด์ที่เขียนว่า B

คุณสามารถผสมผสานวิธีการเหล่านี้เพื่อเพิ่มจุดเริ่มต้นและจุดหยุดได้ตามต้องการ

**หมายเหตุ:** หากจุดป้อนที่อยู่ในฟิลด์ค้นหาในกรอบการค้นหา และหากมีจุดเริ่มต้น (A) และจุดหยุด (B) อยู่ในแท็บ เส้นทาง จะมีการเพิ่มที่อยู่เป็นจุดหยุด (C) เมื่อคุณดำเนินการค้นหา

- 3 คลิกที่ไอคอนแว่นขยาย

ในแท็บเส้นทาง Oracle CRM On Demand ได้เริ่มเส้นทางการขับรถ เส้นทางหรือการแสดงผลเส้นทางจะให้เส้นทางการขับรถที่เป็นไปได้ รวมถึงเวลาและระยะทางโดยประมาณของแต่ละเส้นทาง คล้ายกับข้อมูลเส้นทางการขับรถจาก Global Positioning Systems ที่มีจำหน่ายในทางการค้า Oracle CRM On Demand ยังแสดงเครื่องหมายป้ายจุดหมายปลายทางและเส้นทางบนแผนที่ด้วย

หากจุดป้อนจุดหยุดปลายทางหลายจุด ตัวอย่างเช่น จุดเริ่มต้น A ที่มีจุดหยุด B และ C ข้อมูลการขับรถจะรวมเส้นทางจากจุดเริ่มต้น A ไปยังจุดหยุด B และจากจุดหยุด B ไปยังจุดหยุด C หากจุดต้องการรับเส้นทางจากตำแหน่งปัจจุบันของคุณไปยังจุดหยุด ให้รวมตำแหน่งปัจจุบันของคุณเป็นจุดเริ่มต้นโดยคลิกที่หมุดตำแหน่งของคุณ แล้วคลิก เพิ่มลงในเส้นทาง

**หมายเหตุ:** เส้นทางการขับรถจะอ้างอิงตามข้อมูลถนนที่ใกล้ที่สุดสำหรับที่อยู่ที่มีจาก Oracle Maps ดังนั้น ป้ายจุดหยุดอาจจะปักหมุดได้ไม่ตรงกับที่อยู่นั้นๆ บนแผนที่

- 4** หากต้องการทำให้จุดหยุดอยู่ที่กลางในมุมมองแผนที่ของคุณ ให้คลิกที่ป้ายจุดหยุด เช่น B, C เป็นต้น ในข้อมูลแสดงเส้นทาง
- การทำให้จุดหยุดอยู่ที่กลางในมุมมองแผนที่ของคุณจะทำได้ก็ต่อเมื่อเส้นทางปรากฏบนแผนที่ หากคุณล้างข้อมูลเส้นทางโดยคลิกที่ไอคอน X ในข้อมูลแสดงเส้นทาง หรือโดยการเปลี่ยนแปลงจุดหยุด หรือหากคุณไม่ได้คลิกที่แนวขยายหลังจากป้อนจุดหยุด แผนที่จะไม่อยู่ที่กลางจุดหยุด
- 5** หากต้องการล้างผลลัพธ์ที่ได้สำหรับเส้นทางการขับรถ ให้คลิก X ในข้อมูลแสดงเส้นทาง
- ระบบจะล้างข้อมูลเส้นทางด้วยเช่นกัน หากคุณเปลี่ยนแปลงจุดหยุดที่มีอยู่ เช่น หากคุณแก้ไขจุดหยุด ลบจุดหยุดออก หรือกลับลำดับของจุดหยุด
- 6** ในการพิมพ์เส้นทางการขับรถ ให้คลิกไอคอนเครื่องพิมพ์ในการ์ดผลลัพธ์ของการขับรถ:



วินโดว์แสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์ที่เปิดขึ้นจะแสดงสเนปชอตของแผนที่พร้อมเส้นทางการขับรถ การแสดงตัวอย่างจะมีจุดหยุดทั้งหมด ที่อยู่ของจุดหยุด สรุปลเวลาและระยะทางสำหรับการเดินทาง และแผนที่แสดงเส้นทางที่มีทั้งหมด ต่อจากรูปภาพแผนที่แล้วจะเป็นตารางของเส้นทางการขับรถพร้อมกับเวลาในการขับโดยประมาณ จุดหยุดในตารางเป็นรหัสสีที่ตรงกับสีของหมุดแสดงจุดหยุดบนแผนที่

นอกจากนี้ ตัวเลือกที่ได้อธิบายในตารางต่อไปนี้จะปรากฏใช้งานเป็นลิงค์ที่ด้านล่างของแท็บ เส้นทาง

ตัวเลือก	คำอธิบาย
เพิ่มจุดหยุด	เลือกตัวเลือกนี้เพื่อเพิ่มจุดหยุดปลายทางเพิ่มเติมได้สูงสุดสี่จุด จุดเริ่มต้นและจุดหยุดจะมีให้ใช้งานตามค่าดีฟอลต์
ตัวเลือกเพิ่มเติม	เลือกตัวเลือกนี้เพื่อระบุการตั้งค่าเพิ่มเติมสำหรับเส้นทางการขับรถ เช่น: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การตั้งค่าเส้นทาง เร็วที่สุดหรือสั้นที่สุด ค่าดีฟอลต์คือเร็วที่สุด</li> <li>■ การตั้งค่าถนน ทางพิเศษหรือถนนสายย่อย ค่าดีฟอลต์คือทางพิเศษ</li> <li>■ หน่วยวัดระยะทาง อิมพีเรียลหรือการวัด ค่าดีฟอลต์คืออิมพีเรียล</li> <li>■ ภาษา ภาษาที่มีให้ใช้งานสำหรับเส้นทางการขับรถ คือ อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน อิตาลี และสเปน ค่าดีฟอลต์คืออังกฤษ</li> </ul>
กลับที่อยู่	เลือกตัวเลือกนี้เพื่อกลับลำดับของจุดเริ่มต้นและจุดหยุดในข้อมูลระบุเส้นทาง

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- แผนที่ (ในหน้า 319)
- การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ (ในหน้า 321)
- การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง (ในหน้า 322)



# 5

## การวางแผนธุรกิจ

หัวข้อนี้จะแนะนำคุณสมบัติการวางแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

### เกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจัดการบริษัทและผู้ติดต่อ การจัดการนี้รวมถึงการจัดการโปรไฟล์บริษัทและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับผู้ติดต่อ และการจัดทำแผนโดยรวมสำหรับวิธีป็นส่วนการจัดหาเงินทุนและทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อทีมขายและการตลาดย้ายจากกลยุทธ์เน้นผลิตภัณฑ์มาเป็นกลยุทธ์การขายจากบริษัท (หรือจากลูกค้า) การนำเสนอบริษัทหลักและการวางแผนธุรกิจเชิงกลยุทธ์มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ทีมขายและการตลาดจะกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขายที่มีแนวโน้มของธุรกิจ
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์
- รายการกิจกรรมที่กำหนดเพื่อให้ตรงตามเป้าหมายเหล่านี้และได้รับโอกาสทางการขาย
- เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของบริษัททั้งหมด
- เป้าหมายที่จับต้องได้ซึ่งมีการกำหนดที่เหมาะสมของโอกาสทางการขายที่มีแนวโน้ม

Oracle CRM On Demand สนับสนุนกลยุทธ์และกระบวนการขายเพื่อจัดการบริษัทหลักของคุณที่ช่วยให้ทีมของบริษัทจัดทำและจัดการตั้งต่อไปนี้:

- แผนงานธุรกิจและข้อมูลผูกพัน
- วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขาย
- กิจกรรม

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติแผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ บริษัทตามแผน ผู้ติดต่อเรื่องการวางแผน และโอกาสของแผนถูกพัฒนาขึ้นในบริบทของ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition อย่างไรก็ตาม ลูกค้านของ Oracle CRM On Demand สามารถเข้าใช้และใช้คุณสมบัตินี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถช่วยให้คุณใช้งานคุณสมบัตินี้ได้

### สถานการณ์สำหรับการวางแผนธุรกิจ

หัวข้อต่อไปนี้มีตัวอย่างวิธีที่อาจใช้คุณสมบัติการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้คุณสมบัตินี้ได้แตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจ

- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว (ในหน้า 328) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ (ในหน้า 328) (ใช้บริษัทเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 329) (ใช้ผู้ติดต่อเป็นศูนย์กลาง)
- สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 329) (ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์กลาง)

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว

สถานการณ์นี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทจะรับผิดชอบการจัดการแผนของบริษัทเดียว ผู้จัดการของบริษัทใช้ฟังก์ชันขั้นสูงในการจัดการบริษัทขนาดใหญ่และซับซ้อน (เช่น บริษัทข้ามชาติ) เปรียบเทียบกับบริษัทเดียว (เช่น ธุรกิจการทำงานที่บ้าน) บริษัทลักษณะนี้มีแผนหลายแผนสำหรับระยะเวลาต่างๆ หรือแม้แต่ภายในระยะเวลาเดียวกันสำหรับผู้จัดการของบริษัทต่างๆ เช่น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการของบริษัทสำหรับผลิตภัณฑ์พิเศษอาจมีแผนแตกต่างกัน

ผู้จัดการของบริษัทดำเนินการต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนของบริษัท:

- 1 ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท และจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพระดับสูงของบริษัทตามระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง แผนประจำปีและแผนย่อยรายไตรมาสจะใช้งานได้ตามปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักของแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป แผนของลูกค้านายจะมีแผนย่อยสำหรับหน่วยปฏิบัติการและพื้นที่ต่างๆ และอื่นๆ แต่จะจัดการแผนทั้งหมดเป็นบริษัทเดียว สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 330)
- 2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ตอนสิ้นสุดงวดการวางแผน ผู้จัดการบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน
- 3 ผู้จัดการของบริษัทกรอรายละเอียดเพิ่มเติมของแผนธุรกิจอย่างสมบูรณ์ นั่นคือ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับต่ำกว่าในแผน เช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นเพื่อดำเนินการติดต่อฝ่ายขายตามจำนวนที่กำหนด ผู้จัดการของบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมที่ระบุและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 335)
- 4 โอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทย้อนโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับแผนหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 268)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงชัดเจนกับบริษัทและผู้ติดต่อของบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับบริษัททั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมการติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจของ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์จำลองนี้ ซึ่งแตกต่างจาก [สถานการณ์จำลองในการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว](#) (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 328)

ผู้จัดการบริษัทหรือผู้จัดการขายจะทำการวางแผนธุรกิจสำหรับกลุ่มบริษัท ตัวอย่างกลุ่มบริษัทเหล่านี้รวมพื้นที่ทั้งหมดของผู้จัดการบริษัท เขต (กลุ่มบริษัทและผู้ติดต่อ โดยปกติอยู่ในเขตภูมิศาสตร์เดียวกัน) ภูมิภาคที่ใหญ่ขึ้น ช่องทางการตลาดหรือเซกเมนต์การตลาด หรือกลุ่มบริษัทขนาดเล็กที่ไม่รับประกันแผนของแต่ละบุคคล โดยทั่วไป ผู้ใช้ที่ทำ [สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับบริษัทเดียว](#) (โปรดดูที่ "สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว" ในหน้า 328) มีสถานการณ์เช่นเดียวกันนี้

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายขายจะทำงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่:

- 1 ก่อนระยะเวลาการวางแผน ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนธุรกิจสำหรับแต่ละบริษัท และจะกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสำหรับบริษัทในระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยทั่วไป แผนรายปีและแผนรายไตรมาสจะมียุติโดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับบริษัทที่สำคัญ การวัดหลักสำหรับแผนธุรกิจคือรายได้ โดยทั่วไป จะมีแผนย่อยรายไตรมาสและบางครั้งแผนย่อยรายไตรมาสสำหรับการวางแผนระดับต่ำกว่า ฟิลด์บางฟิลด์ เช่น ผู้ติดต่อ อาจว่างเปล่า แผนอาจมีอยู่ในหลายระดับตามลำดับชั้น เช่น พื้นที่ ภูมิภาค ประเทศ ซึ่งจัดทำตามความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในประเภทเรกอร์ดแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำแผนระดับสูงสุดก่อน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถจัดทำแผนย่อยต่ำกว่าแผนหลักตามลำดับชั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 330)



- 2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว ผู้จัดการหลักคนอื่นๆ จะทบทวนและแก้ไขแผน ผู้จัดการบริษัทจะอนุมัติแผน เปลี่ยนสถานะแผนเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาวางแผน ผู้จัดการบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดสมาชิกของแผนที่ใช้งาน
- 3 ผู้จัดการบริษัทจะจัดทำรายละเอียดของแผนธุรกิจ รวมถึงวัตถุประสงค์อย่างครบถ้วน วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่อยู่ระดับล่างสุดของแผน เช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นจำนวนครั้งของการติดต่อเพื่อขาย ผู้จัดการบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 335)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผล

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ แยกจากความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับบริษัท ตัวอย่างเช่น ผู้ติดต่อเป็นผู้นำความคิดเป็นหลัก ที่ปรึกษา หรือผู้วิจัยซึ่งมีอิทธิพลนอกเหนือจากบริษัทที่เกี่ยวข้อง

ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้ประสานงานอุตสาหกรรมดำเนินการงานต่อไปนี้เพื่อจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ:

- 1 ผู้จัดการของบริษัทจัดทำแผนธุรกิจสำหรับผู้ติดต่อแต่ละคน ก่อนระยะเวลาการวางแผน แผนกำหนดเป้าหมายระดับสูงสำหรับผู้ติดต่อสำหรับระยะเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยมีแผนรายปีและแผนย่อยรายไตรมาสตามปกติ โดยเฉพาะผู้ติดต่อที่สำคัญ  
ฟิลด์ที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายมักจะเป็นเป้าหมายเชิงคุณภาพมากกว่าเป้าหมายรายได้ ซึ่งมักจะไม่มีการวัดผลที่ตรงกันกับบริษัทโดยรวมน้อยกว่าปฏิบัติงาน และอื่นๆ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าแผนธุรกิจที่ **แผนธุรกิจ** (ในหน้า 330)
- 2 ในกระบวนการอนุมัติสำหรับแผนธุรกิจ ผู้จัดการของบริษัทจะเปลี่ยนสถานะของแผนจากร่างเป็นส่งแล้ว บุคลากรหลักรายอื่นจะตรวจสอบและแก้ไขแผน ผู้จัดการของบริษัทอนุมัติแผนที่เปลี่ยนสถานะเป็นอนุมัติขั้นสุดท้าย ดอนสิ้นสุดวงการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถเปลี่ยนสถานะเป็นหมดอายุเพื่อลดจำนวนแผนที่ใช้งาน
- 3 ผู้จัดการของบริษัทจะทำตามวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์คือเป้าหมายที่ระดับล่างในแผน ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์อาจเป็นการให้คำแนะนำเชิงวิชาการจำนวนหนึ่ง ผู้จัดการบริษัทสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมและโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าวัตถุประสงค์ที่ **วัตถุประสงค์** (ในหน้า 335)
- 4 ในขณะมีโอกาสทางการขายเกิดขึ้น (ตัวอย่างเช่น โอกาสในการให้การบรรยายหรือทุนในการวิจัย) ผู้จัดการของบริษัทที่นอกโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงกับแผนหรือวัตถุประสงค์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการตั้งค่าโอกาสทางการขายที่ **โอกาสทางการขาย** (ในหน้า 268)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและบริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ดูวัตถุประสงค์ใดๆ ที่ใช้กับผู้ติดต่อทั้งหมด
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์

สถานการณ์จำลองนี้แสดงตัวอย่างวิธีใช้งานฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand คุณอาจใช้ฟังก์ชันการวางแผนธุรกิจ Oracle CRM On Demand แตกต่างไปได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

ในสถานการณ์นี้ ผู้จัดการของบริษัทรับผิดชอบต่อการจัดการแผนธุรกิจที่เน้นไปยังแผน วัตถุประสงค์ และผลิตภัณฑ์ แผนอาจใช้ได้กับกลุ่มบริษัทจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น สำหรับการออกผลิตภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ ฝ่ายขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดจัดทำแผนธุรกิจและวัตถุประสงค์ที่ใช้ได้กับทุกบริษัท (หรือชุดย่อยที่เกี่ยวข้อง) โดยไม่คำนึงถึงรายละเอียดเฉพาะในแผนบริษัทแต่ละแผน

โดยทั่วไปฝ่ายบริหารการขายอาวุโสหรือฝ่ายบริหารการตลาดพร้อมด้วยฝ่ายบริหารการขายอาวุโสทำงานต่อไปเพื่อจัดการแผน วิธีที่จัดการแผนขึ้นกับวิธิตามการเข้าถึงที่หน่วยงานใช้

- จุดเริ่มต้นของวาระการวางแผนรายปีและรายไตรมาส ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจัดทำแผนธุรกิจสำหรับโครงการการตลาดผลิตภัณฑ์บางชนิด ขณะที่หน่วยงานการตลาดอาจมีระบบแยกต่างหากสำหรับการวางแผนธุรกิจผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุม โดยใช้ในกรณีที่เป็นโครงการที่มีลำดับความสำคัญสูงซึ่งต้องการความใส่ใจเป็นพิเศษจากทีมขาย แผนธุรกิจกำหนดเป้าหมายเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในระดับสูงในช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง โดยอาจเป็นแผนรายปีและแผนรายไตรมาสย่อย การวัดสำคัญของแผนธุรกิจมักได้แก่รายได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 330)
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาจเปลี่ยนสถานะของแผนธุรกิจจากร่าง เป็น ส่งแล้ว ผู้จัดการที่กำหนดจะประเมิน แก้ไข และอนุมัติแผนโดยการเปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติขั้นสุดท้าย ณ จุดสิ้นสุดของช่วงเวลาที่ยาวนาน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะเปลี่ยนสถานะของแผนเป็น หมุดตาย เพื่อลดจำนวนของแผนที่ไม่ใช้งาน
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใส่รายละเอียดเพิ่มเติมลงในแผน ซึ่งเรียกกันว่า วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์เป็นเป้าหมายที่ระดับต่ำกว่าในแผน ตัวอย่างเช่น ใช้งานการให้ตัวอย่าง หรือดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทำการโทรที่ระบุ เยี่ยมเยียน และอื่นๆ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถเชื่อมโยงกิจกรรมต่างๆ กับแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 335)
- ผู้จัดการฝ่ายการตลาดใช้แผนหรือวัตถุประสงค์กับกลุ่มของบริษัท แผนสามารถใช้กับบริษัททั้งหมดหรือชุดย่อยบริษัทที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดแบบแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องแต่ละบริษัท ผู้จัดการของบริษัทจะดำเนินการและประเมินแผนธุรกิจหรือวัตถุประสงค์นั้น
- เมื่อโอกาสทางการขายเกิดขึ้น ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดจะป้อนโอกาสทางการขาย เชื่อมโยงโอกาสกับแผนหรือวัตถุประสงค์ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีกำหนดโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ [โอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 268)

ขณะดำเนินการกิจกรรมการวางแผน ผู้จัดการของบริษัทหรือผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- ดูแผน วัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับบริษัทอย่างชัดเจนและผู้ติดต่อของบริษัทที่เชื่อมโยง
- ดูวัตถุประสงค์ที่ใช้กับทุกบริษัท
- ตรวจสอบกิจกรรมที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง และจัดทำกิจกรรมติดตามผลและโอกาสทางการขาย

## แผนธุรกิจ

ใช้แผนธุรกิจเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนธุรกิจของบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ *แผนธุรกิจ* ช่วยให้หน่วยงานฝ่ายขายสามารถกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (เช่น เป้าหมายรายได้) และแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นในรูปแบบของวัตถุประสงค์ กิจกรรม และโอกาสทางการขาย

คุณสามารถใช้แผนธุรกิจได้หลากหลายรูปแบบเพื่อรองรับกระบวนการวางแผนเฉพาะบริษัท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับบริษัทแต่ละแห่ง (เช่น ที่ระดับสำนักงานใหญ่หรือระดับพื้นที่) หรือสำหรับบริษัทหลายแห่ง (เช่น บริษัททั้งหมดในพื้นที่ของพนักงานขายคนหนึ่ง) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผู้ติดต่ออิสระของการเชื่อมโยงกับบริษัท ซึ่งมีประโยชน์ต่อการจัดการความสัมพันธ์กับผู้นำความคิดเห็นคนสำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลในอุตสาหกรรมหรืองานในด้านที่นอกเหนือจากความเชื่อมโยงกับบริษัทของตัวเอง (เช่น นักวิจัยทางการแพทย์ผู้ทรงอิทธิพล) คุณสามารถจัดทำแผนสำหรับผลิตภัณฑ์ เช่น วางแผนการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ที่จะจำหน่ายให้กับหลายๆ บริษัท สำหรับประเภทแผนธุรกิจเหล่านี้ทั้งหมด ระยะเวลาการวางแผนอาจเป็นระยะสั้นหรือระยะยาวก็ได้ ประเภทแผนธุรกิจขึ้นกับระยะเวลาการวางแผนที่กำหนดของบริษัท โดยปกติแล้วมักเป็นเดือน ไตรมาส และปี

ผู้ใช้สามารถจัดทำลำดับชั้นของแผนธุรกิจ แผนธุรกิจที่กำหนดสามารถมีแผนย่อยหลายแผน นอกจากนี้ แผนที่กำหนดยังสามารถมีวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ โปรดดูที่ [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 335)) แผนธุรกิจจะกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ระดับสูง เช่น เป้าหมายรายได้ อย่างไรก็ตาม วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธวิธี เช่น การติดต่อจากฝ่ายขายให้ครบตามจำนวน หรือการได้รับใบสั่งยาใหม่จำนวนหนึ่งจากนายแพทย์

ด้วยการใช้แผนธุรกิจ คุณสามารถผสมผสานการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้ากับงานการวางแผนธุรกิจ เวิร์กโฟลว์ และผลลัพธ์เฉพาะในระหว่างรอบการวางแผนธุรกิจ

ด้วยการสนับสนุนการจัดทำและการจัดการแผนธุรกิจ แผนธุรกิจจะสนับสนุนการจัดทำและจัดการการขาย แผนธุรกิจประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปบางประการ ข้อมูลแผน และรวมถึงวัตถุประสงค์ โอกาสทางการขาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแผน ข้อมูลแผนนี้ยังเกี่ยวข้องกับบริษัทเนื่องจากแผนธุรกิจสามารถจัดทำให้กับหนึ่งบริษัท เช่น บริษัทหลักของกลุ่ม และใช้กับบริษัทอื่นๆ ในกลุ่ม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนธุรกิจ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บแผนธุรกิจได้

**330** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

## การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ

โฮมเพจแผนธุรกิจ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการแผนธุรกิจ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจแผนธุรกิจได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำแผนธุรกิจ

คุณสามารถจัดทำแผนธุรกิจได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนธุรกิจที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 334)

### การทำงานกับรายการแผนธุรกิจ

ส่วนรายการแผนธุรกิจแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนธุรกิจ

รายการแผนธุรกิจ	ฟิลเตอร์
แผนธุรกิจทั้งหมด	แผนธุรกิจทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ
แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด	แผนธุรกิจทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลต์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูแผนธุรกิจล่าสุด

ส่วนแผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนธุรกิจที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้:

- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุด
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุด
- แผนธุรกิจที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- แผนธุรกิจที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนธุรกิจของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนธุรกิจ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ คลิกบันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 330)
- ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 334)
- การจัดการแผนธุรกิจ (ในหน้า 332)

## การจัดการแผนธุรกิจ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ (ในหน้า 333)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบอยู่ในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 135)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจแผนธุรกิจ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าถึงการวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

## 332 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนธุรกิจ:

- แผนธุรกิจ (ในหน้า 330)
- การทำงานกับโอเมก้าแผนธุรกิจ (ในหน้า 331)
- ฟิลด์แผนธุรกิจ (ในหน้า 334)

### การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ

คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดเพิ่มเติมกับแผนธุรกิจได้ โดยการเพิ่มส่วนในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดแผนธุรกิจ:

- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขายของแผน
- กิจกรรม

**หมายเหตุ:** แผนธุรกิจหนึ่งสามารถเกี่ยวข้องกับเอนทิตีข้างต้นหลายรายการได้ เอนทิตีที่มีคำว่า *ของแผน* เป็นเอนทิตีพิเศษที่มีความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าได้ แผนธุรกิจ วัตถุประสงค์ หรือกิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจหลักได้เพียงแผนเดียว อย่างไรก็ตาม บริษัทของแผน ผู้ติดต่อของแผน หรือโอกาสของแผนจะมีแผนธุรกิจหลักได้หลายแผน การมีแผนหลักได้หลายแผนทำให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นต่อการเชื่อมโยงเอนทิตีเหล่านี้กับแผนธุรกิจ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

### การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ

- 1 ในเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ฟิลต์แผนธุรกิจ

ใช้เพจแก้ไขแผนธุรกิจเพื่อเพิ่มแผนธุรกิจ หรืออัปเดตรายละเอียดของแผนธุรกิจที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขแผนธุรกิจแสดงชุดของฟิลต์ทั้งหมดของแผนธุรกิจ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนธุรกิจในเพจรายการแผนธุรกิจ และเพจรายละเอียดแผนธุรกิจได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของแผนธุรกิจ

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลแผนหลัก</b>	
ชื่อแผน	ชื่อของแผนธุรกิจ (จำเป็น)
ระยะเวลา	ระบุช่วงเวลาที่แผนธุรกิจจะเสร็จสมบูรณ์ งวดการวางแผนจะเป็นไปตามการกำหนดปฏิทินการเงินของบริษัทของคุณ ที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ งวดอาจตรงกับปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010 งวดที่มีอยู่เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ <a href="#">ปฏิทินการเงิน</a> <b>หมายเหตุ:</b> คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลจัดการงวดเพื่อเลือกงวด
งวด: วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น
งวด: วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด
ประเภท	ประเภทแผนธุรกิจ เลือกประเภทแผนธุรกิจที่มีให้ใช้ได้จากรายการการตอบคาน่า ประเภทแผนธุรกิจตัวอย่างได้แก่: บริษัท ท้องถิ่น ภูมิภาค ระดับประเทศ ส่วนตลาด ข้อมูลพื้นฐาน หรือแบรนด์ (จำเป็น)
สถานะ	สถานะแผนธุรกิจ เลือกสถานะปัจจุบันของแผนธุรกิจจากรายการการตอบคาน่า ตัวอย่างของสถานะแผนคือ ร่าง ส่งอนุมัติครั้งสุดท้าย ปัจจุบัน หมกคายุ อนาคต ระงับชั่วคราว (จำเป็น)
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดแผนธุรกิจ  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลต์เจ้าของหรือฟิลต์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลต์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลต์หนึ่งหรือสองฟิลต์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">การเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
คำอธิบาย	คำอธิบายแผนธุรกิจ
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ ให้คลิกที่ไอคอน ค้นหา เพื่อเลือกผลิตภัณฑ์
แผนรายได้	รายได้คาดการณ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับจำนวนเงินในแผนนี้
วันที่แลกเปลี่ยน	วันที่เกี่ยวข้องสำหรับการแปลงจำนวนเงินรายได้ท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ที่สำนักงานใหญ่
บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจนี้ คลิกไอคอนการค้นหาเพื่อเลือกบริษัท  ฟิลต์นี้สามารถใช้ได้ในกรณีของความสัมพันธ์แบบหนึ่งต่อหนึ่งระหว่างแผนธุรกิจกับบริษัทเฉพาะ หากแผนธุรกิจมีบริษัทที่เกี่ยวข้องมากกว่าหนึ่งบริษัท ให้ใช้อินเตอร์เฟซขั้นตอนที่บริษัทของแผนเพื่อสร้างความสัมพันธ์  <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์บริษัทไม่สามารถใช้งานได้ตามค่าดีฟอลต์ เมื่อต้องการเพิ่มฟิลต์นี้ไปยังเพจรายละเอียดแผนธุรกิจ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

ฟิลล์	คำอธิบาย
<b>การวิเคราะห์ SWOT</b>	
จุดแข็ง	จุดแข็งเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลล์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
จุดอ่อน	จุดอ่อนเทียบกับการทำให้แผนประสบความสำเร็จ (ฟิลล์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายทางธุรกิจที่มีศักยภาพที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลล์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
สิ่งที่เป็นอันตราย	ภัยคุกคามที่อาจจำกัดโอกาสทางการขายทางธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับแผนนี้ (ฟิลล์นี้จำกัดไว้ที่ 240 อักขระ)
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลล์นี้จะมีให้ใช้กับ <b>Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition</b> และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลล์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ	
บริษัทผู้ค้าของเจ้าของ	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เป็นเจ้าของแผนธุรกิจ
บริษัทผู้ค้าแรกเริ่ม	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เริ่มแผนธุรกิจ
บริษัทผู้ค้าหลัก	ชื่อของบริษัทผู้ค้าที่เป็นผู้นำแผนธุรกิจ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับแผนธุรกิจ:

- [แผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 330)
- [การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 331)
- [การจัดการแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 332)

## วัตถุประสงค์

ใช้โฮมเพจวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามวัตถุประสงค์ของแผนธุรกิจ

วัตถุประสงค์ คือเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่คุณต้องการให้บรรลุผลเพื่อนำไปสู่เป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับที่สูงขึ้นในแผนธุรกิจ โดยทั่วไปแล้วคุณจะจัดทำวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจ ในขณะที่แผนธุรกิจอาจกำหนดเป้าหมายรายได้อุปโภคบริโภคของบริษัท วัตถุประสงค์จะกำหนดเป้าหมายทางกลยุทธ์ เช่น ดำเนินการติดต่อฝ่ายขายให้เสร็จสิ้นตามจำนวน หรือให้มียอดใบสั่งใหม่ตามจำนวนที่กำหนดในการปฏิบัติงานทางกายภาพ วัตถุประสงค์จะกำหนดระดับของการวางแผนระดับกลางระหว่างการกำหนดเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ระดับสูงด้วยแผนธุรกิจ และการวางแผนระดับล่างด้วยกิจกรรม (การเยี่ยมลูกค้า และการติดต่อจากฝ่ายขายแต่ละครั้ง) และโอกาสทางการขาย (ข้อตกลงการขายแต่ละครั้ง)

วัตถุประสงค์ไม่จำเป็นต้องเป็นส่วนย่อยของแผนธุรกิจ องค์กรสามารถเลือกใช้วัตถุประสงค์ในลักษณะที่แตกต่างออกไป และเช่นเดียวกับแผนธุรกิจ คุณสามารถนำวัตถุประสงค์ไปใช้กับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ได้ วัตถุประสงค์หนึ่งสามารถมีได้หลายวัตถุประสงค์ย่อย คุณสามารถกำหนดวัตถุประสงค์สำหรับช่วงเวลาระยะสั้นหรือระยะยาว ซึ่งมักเป็นเดือน ไตรมาส หรือปี วัตถุประสงค์ไม่มีความยืดหยุ่นเท่าแผนธุรกิจ ซึ่งขณะที่แผนธุรกิจสามารถมีความสัมพันธ์กับหลายบริษัทหรือหลายผู้ติดต่อ แต่วัตถุประสงค์จะสามารถสัมพันธ์กับบริษัทเดียวและผู้ติดต่อเดียวเท่านั้น นอกจากนี้ โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับหลายแผนธุรกิจ แต่โอกาสทางการขายสามารถสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เดียวเท่านั้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดพื้นที่ที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามวัตถุประสงค์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานพื้นที่วัตถุประสงค์ได้

## การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์

โฮมเพจวัตถุประสงค์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดวัตถุประสงค์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจวัตถุประสงค์ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำวัตถุประสงค์

คุณสามารถจัดทำวัตถุประสงค์ใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 338)

### การทำงานกับรายการวัตถุประสงค์

ส่วนรายการวัตถุประสงค์แสดงจำนวนรายการที่ฟิลด์อร์ รายการที่ฟิลด์อร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับวัตถุประสงค์

รายการวัตถุประสงค์	ฟิลด์อร์
วัตถุประสงค์ทั้งหมด	วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของวัตถุประสงค์
วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด	วัตถุประสงค์ทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์อร์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก **จัดการรายการ** เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูวัตถุประสงค์ล่าสุด

ส่วนวัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงวัตถุประสงค์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจวัตถุประสงค์

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุด
- วัตถุประสงค์ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- วัตถุประสงค์ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้)



ในการเพิ่มส่วนในโมเดลของวัตถุประสงค์ของคุณ

- 1 ในโมเดลวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโมเดลวัตถุประสงค์ ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการวัตถุประสงค์

สำหรับการจัดการวัตถุประสงค์แบบทีละขั้นตอน โปรดดูที่:

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์ (ในหน้า 338)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การใช้สคริปต์การประเมิน (ในหน้า 135)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเจตประสงค์ คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าถึงการวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [วัตถุประสงค์ \(ในหน้า 335\)](#)
- [การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ \(ในหน้า 336\)](#)
- [ฟิลต์วัตถุประสงค์ \(ในหน้า 338\)](#)

## การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์

คุณยังสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดต่อไปนี้กับวัตถุประสงค์โดยเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดวัตถุประสงค์:

- [วัตถุประสงค์](#)
- [โอกาสทางการขาย](#)
- [กิจกรรม](#)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ \(ในหน้า 732\)](#)

### ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์

- 1 ในเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างรายละเอียดวัตถุประสงค์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มส่วนสำหรับเรคคอร์ด และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ฟิลต์วัตถุประสงค์

ใช้เพจแก้ไขวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มวัตถุประสงค์หรืออัปเดตรายละเอียดวัตถุประสงค์ที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขวัตถุประสงค์จะแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของวัตถุประสงค์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขวัตถุประสงค์ในเพจรายการวัตถุประสงค์และเพจรายละเอียดวัตถุประสงค์ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด \(ในหน้า 90\)](#)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์วัตถุประสงค์บางฟิลต์

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลวัตถุประสงค์หลัก</b>	
ชื่อวัตถุประสงค์	ชื่อวัตถุประสงค์ (จำเป็น)
ชื่อแผน	แผนธุรกิจหลักที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ เลือกแผนธุรกิจโดยใช้ไอคอนค้นหา
ประเภท	จุดมุ่งหมายทั่วไปของวัตถุประสงค์ เช่น การตระหนัก การศึกษา ความสัมพันธ์ การหาบริษัทใหม่ การเพิ่มการเจาะตลาดบริษัท การทดลองผลิตภัณฑ์ สิ่งจูงใจพิเศษ การรักษารับบริษัท และการตอบกลับการแข่งขัน เลือกประเภทจากรายการการตอบดาว์น (จำเป็น)

**338** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

ฟิลต์	คำอธิบาย
สถานะ	สถานะปัจจุบันของวัตถุประสงค์ เช่น ร่าง ส่งแล้ว อนุมัติขั้นสุดท้าย ปัจจุบัน หมดอายุ อนาคต และระงับชั่วคราว เลือกสถานะจากรายการดรอปดาวน์ (จำเป็น)
ชื่อบริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัท
ชื่อผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ
ชื่อผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์นี้ คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผลิตภัณฑ์
ระยะเวลา	งวดคือช่วงเวลาการบรรลุวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของงวดกำหนดโดยการกำหนดปีปฏิทินการเงินของบริษัท ซึ่งกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ (จำเป็น)  งวดอาจตรงกับปีปฏิทิน ไตรมาส เดือน หรือสัปดาห์ เช่น ไตรมาสการเงินแรก ของปี 2010 งวดที่มีอยู่เป็นไปตามปฏิทินการเงินที่บริษัทของคุณกำหนด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดปฏิทินการเงิน โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับปฏิทินการเงิน</a>  <b>หมายเหตุ:</b> คุณต้องมีสิทธิ์การดูแลการจัดการงวดเพื่อเลือกงวด
งวด: วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่เริ่มต้น
งวด: วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของงวด คลิกที่ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่สิ้นสุด
<b>ข้อมูลเป้าหมาย</b>	
รายได้วัตถุประสงค์	เป้าหมายรายได้ของวัตถุประสงค์นี้ เช่น 1,000,000
สกุลเงิน	สกุลเงินของรายได้ (เช่น USD หรือ EURO) คลิกที่ไอคอนสกุลเงินเพื่อเลือกสกุลเงินที่ต้องการ
วันที่แลกเปลี่ยน	วันที่ที่เกี่ยวข้องในการแปลงรายได้ในท้องถิ่นเป็นสกุลเงินที่ใช้ในสำนักงานใหญ่
ผู้เข้าร่วมเป้าหมาย	กลุ่มหรือองค์กรเป้าหมายของวัตถุประสงค์นี้ เช่น แพทย์ฝึกหัดเฉพาะทางภาควิชาหัวใจวิทยา
เป้าหมายวัตถุประสงค์	เป้าหมายและผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์นี้แสดงเป็นหน่วยวัตถุประสงค์ เช่น 1000 แทนการติดต่อกับลูกค้า 1000 ราย
หน่วยวัตถุประสงค์	หน่วยนิพจน์ของเป้าหมายวัตถุประสงค์ เช่น หน่วยการขาย จำนวนครั้งของการติดต่อ ดอลลาร์ (\$) เป็นต้น คลิกที่รายการดรอปดาวน์เพื่อเลือกหน่วยวัตถุประสงค์
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
คำอธิบาย	คำอธิบายวัตถุประสงค์
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดวัตถุประสงค์  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลต์เจ้าของหรือฟิลต์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลต์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลต์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลต์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์:

- [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 335)
- [การทำงานกับโซมเพจวัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 336)

## ■ การจัดการวัตถุประสงค์ (ในหน้า 337)

### บริษัทของแผน

ใช้เพจบริษัทของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัทของแผนที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ *บริษัทของแผน* จะแมปบริษัทและแผนธุรกิจไว้ด้วยกัน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณสามารถใช้บริษัทของแผนเพื่อเชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจ บริษัทของแผนช่วยให้บริษัทสามารถมีแผนธุรกิจหลายแผน (ตัวอย่างเช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน) อย่างไรก็ตาม แผนธุรกิจจะครอบคลุมหลายบริษัท (ตัวอย่างเช่น บริษัททั้งหมดในพื้นที่หนึ่ง)

ผู้ใช้บางรายอาจไม่โต้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน แต่เชื่อมโยงบริษัทกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดบริษัทแทน ขณะที่ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดบริษัทของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลบริษัทของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบริษัทของแผนได้

### การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน

โฮมเพจบริษัทของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการบริษัทของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจบริษัทของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

### การจัดทำบริษัทของแผน

คุณสามารถจัดทำบริษัทของแผนใหม่โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนบริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์บริษัทของแผน](#) (ในหน้า 342)

### การทำงานกับรายการบริษัทของแผน

ส่วนรายการบริษัทของแผนแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับบริษัทของแผน

รายการบริษัทของแผน	ฟิลเตอร์
บริษัทตามแผนทั้งหมด	บริษัทของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของบริษัทของแผน
บริษัทของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด	บริษัทของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลต์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก **จัดการรายการ** เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูบริษัทของแผนล่าสุด

ส่วนบริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุดแสดงบริษัทของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ในโฮมเพจวัตถุประสงค์ของคุณได้:

- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุด
- บริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- บริษัทของแผนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- บริษัทของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบริษัทของแผนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบริษัทของแผน

- 1 ในโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกแก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจบริษัทของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ และจัดรูปแบบส่วนต่างๆ ในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการบริษัทของแผน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าใช้

ในการทำงานกับเพจบริษัทของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการงวด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- บริษัทของแผน (ในหน้า 340)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน (ในหน้า 340)
- ฟิลด์บริษัทของแผน (ในหน้า 342)

## ฟิลด์บริษัทของแผน

ใช้เพจแก้ไขบริษัทของแผนเพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับบริษัทของแผนที่มีอยู่

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขบริษัทของแผนในเพจรายการบริษัทของแผนและเพจรายละเอียดบริษัทของแผนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของบริษัทของแผน

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลบริษัทของแผนหลัก</b>	
บริษัท	บริษัท Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผนนี้ คลิ๊กที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกบริษัทที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริษัทเหล่านี้ โปรดดูที่ <b>ฟิลด์บริษัท</b> (ในหน้า 243)
บริษัทของแผนหลัก	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อระบุบริษัท (ถ้ามี) ที่เชื่อมโยงบริษัทหลักกับแผน
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดบริษัทของแผน ให้คลิ๊กที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)
บริษัท: ที่ตั้ง	ข้อมูลที่ตั้งจากฟิลด์ตำแหน่งในเรคคอร์ดบริษัท แสดงประเภทสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้กันโดยบริษัทในไซต์นี้ เช่น สำนักงานใหญ่ (ดูอย่างเดียว)
บริษัท: ลำดับความสำคัญ	ข้อมูลลำดับความสำคัญจากฟิลด์ลำดับความสำคัญในเรคคอร์ดบริษัท แสดงลำดับความสำคัญสำหรับบริษัท เช่น สูง กลาง หรือต่ำ (ดูอย่างเดียว)
บริษัท: ประเภทบริษัท	ข้อมูลประเภทบริษัทจากฟิลด์ประเภทบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท แสดงความสัมพันธ์ของบริษัทกับบริษัทของคุณ เช่น ลูกค้านำเข้าหมาย ลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่ง (ดูอย่างเดียว)
บริษัท: อ้างอิง	ข้อมูลอ้างอิงจากช่องทำเครื่องหมายอ้างอิงในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุว่าจะใช้บริษัทเป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับลูกค้าหรือพนักงานขายหรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
บริษัท: เจ้าของ	ข้อมูลเจ้าของจากฟิลด์เจ้าของในเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งระบุชื่อเรียกเจ้าของเรคคอร์ดบริษัท (ดูอย่างเดียว)

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของบริษัทของแผน:

- บริษัทตามแผน (โปรดดูที่ "บริษัทของแผน" ในหน้า 340)
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน (ในหน้า 340)
- การจัดการบริษัทของแผน (ในหน้า 341)

## ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจผู้ติดต่อของแผนเพื่อสร้าง อัปเดตและตรวจสอบผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับแผนธุรกิจ **ผู้ติดต่อของแผน** คือเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณเชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจ เพื่อให้ผู้ติดต่อแต่ละคนมีแผนธุรกิจที่หลากหลาย เช่น คุณอาจมีผู้ติดต่อของแผนหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายทั่วไปและมีอีกหนึ่งคนสำหรับพนักงานขายเฉพาะทาง ในขณะที่ผู้ติดต่อของแผนอนุญาตให้แผนธุรกิจครอบคลุมผู้ติดต่อหลายราย เช่น ผู้ติดต่อทุกคนในพื้นที่

ผู้ใช้บางรายอาจไม่ได้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน แต่เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดผู้ติดต่อแทน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลผู้ติดต่อของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ติดต่อของแผนได้

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

โฮมเพจผู้ติดต่อของแผน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ติดต่อของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำผู้ติดต่อของแผน

คุณสามารถจัดทำผู้ติดต่อของแผนใหม่ได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 47) และ **ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน** (ในหน้า 345)

## การทำงานกับรายชื่อผู้ติดต่อของแผน

ส่วนรายชื่อผู้ติดต่อของแผนจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของผู้ติดต่อของแผน

รายชื่อผู้ติดต่อของแผน	ฟิลเตอร์
------------------------	----------

รายชื่อผู้ติดต่อของแผน	ฟิลเตอร์
ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมด	ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของบริษัทของแผน
ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ติดต่อของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่เข้าพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงผู้ติดต่อของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมผู้ติดต่อของแผนของคุณ:

- ผู้ติดต่อของแผนที่จัดทำล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- ผู้ติดต่อของแผนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ผู้ติดต่อของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ)

#### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

### การจัดการผู้ติดต่อของแผน

สำหรับกระบวนการที่ขั้นตอนของการจัดการผู้ติดต่อของแผนทั่วไปของหลายประเภทเรคคอร์ด โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)



**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจผู้ติดต่อของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการวัด

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 343)
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 343)
- ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน (ในหน้า 345)

## ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน

ใช้เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนเพื่อเพิ่มผู้ติดต่อของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดผู้ติดต่อของแผนที่มีอยู่ เพจแก้ไขผู้ติดต่อของแผนจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผู้ติดต่อของแผน

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ติดต่อของแผนในเพจรายการผู้ติดต่อของแผนและเพจรายละเอียดผู้ติดต่อของแผนได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผู้ติดต่อของแผน

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลของผู้ติดต่อของแผนหลัก</b>	
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)

ฟิลด์	คำอธิบาย
	สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ผู้ติดต่อ โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลด์ผู้ติดต่อ</a> (ในหน้า 264)
ผู้ติดต่อของแผนหลัก	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อกำหนดว่าผู้ติดต่อนี้เป็นผู้ติดต่อหลักของแผนธุรกิจนี้หรือไม่
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ข้อมูลจากฟิลด์ชื่อในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	ข้อมูลจากฟิลด์นามสกุลในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ (ดูอย่างเดียว)
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อของแผนนี้ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อของแผน:

- [ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 343)
- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 343)
- [การจัดการผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 344)

## โอกาสทางการขายของแผน

ใช้เพจโอกาสทางการขายของแผนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับแผนธุรกิจ [โอกาสทางการขายของแผน](#) จะเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้คุณเชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจหลายแผนได้ (เช่น แผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายทั่วไป และอีกแผนหนึ่งสำหรับพนักงานขายเฉพาะด้าน) แผนธุรกิจสามารถเกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหลายโอกาสในเวลาเดียวกันได้

ผู้ใช้บางรายอาจไม่ได้ตอบโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน แต่เชื่อมโยงโอกาสทางการขายกับแผนธุรกิจจากเพจรายละเอียดแผนธุรกิจหรือจากเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายแทน อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บางรายอาจต้องการทำงานโดยตรงกับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลโอกาสของแผน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บโอกาสของแผนได้

## การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน

โฮมเพจโอกาสของแผนเป็นจุดเริ่มต้นของการโอกาสของแผน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจโอกาสของแผน นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำโอกาสของแผน

คุณสามารถจัดทำโอกาสของแผนได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโอกาสของแผนที่เกี่ยวข้องล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์โอกาสของแผน](#) (ในหน้า 348)

**346** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## การทำงานกับรายการโอกาสของแผน

ส่วนชุดรายการโอกาสของแผนจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการโอกาสของแผน

รายการโอกาสของแผน	ฟิลเตอร์
โอกาสของแผนทั้งหมด	โอกาสของแผนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของโอกาสของแผน
โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด	โอกาสของแผนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูโอกาสของแผนล่าสุด

ส่วนโอกาสของแผนล่าสุดจะแสดงโอกาสของแผนที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการโอกาสของแผนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ:

- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุด
- โอกาสของแผนที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โอกาสของแผนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโอกาสของแผนของคุณ

- 1 ในโฮมโอกาสของแผน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโอกาสของแผน ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

## การจัดการโอกาสทางการขายของแผน

สำหรับกระบวนการที่ละขั้นตอนของการจัดการโอกาสของแผนทั่วไปสำหรับประเภทเรคคอร์ดต่างๆ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง

ในการทำงานกับเพจโอกาสทางการขายของแผน คุณต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- จัดการการเข้าใช้การวางแผนธุรกิจ
- จัดการการจัดการรวม

นอกจากนั้น การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- แผนธุรกิจ
- วัตถุประสงค์
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลโอกาสของแผนที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- โอกาสทางการขายของแผน (ในหน้า 346)
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน (ในหน้า 346)
- ฟิลด์โอกาสทางการขายของแผน (โปรดดูที่ "ฟิลด์โอกาสของแผน" ในหน้า 348)

## ฟิลด์โอกาสของแผน

ใช้เพจแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนเพื่อเพิ่มโอกาสทางการขายของแผนหรืออัปเดตรายละเอียดของโอกาสทางการขายของแผนที่มีอยู่

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขโอกาสทางการขายของแผนในเพจรายการโอกาสทางการขายของแผนและเพจรายละเอียดโอกาสทางการขายของแผนได้อีกด้วย

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของโอกาสทางการขายของแผน

ฟิลด์

คำอธิบาย

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลโอกาสทางการขายของแผน</b>	
แผนธุรกิจ	แผนธุรกิจที่เกี่ยวกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกแผนธุรกิจ (จำเป็น) โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนธุรกิจที่ <a href="#">แผนธุรกิจ</a> (ในหน้า 330)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand ที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของแผนนี้ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (จำเป็น) โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่ <a href="#">โอกาสทางการขาย</a> (ในหน้า 268)
โอกาสทางการขาย: บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: วันที่ปิด	วันที่ปิดที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: ประมาณการ	หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ แสดงว่าจะรวมโอกาสทางการขายไว้ในการคำนวณรายได้ประมาณการ (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: เจ้าของ	ข้อมูลจากฟิลต์เจ้าของในเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เจ้าของคือบุคคลที่ระบุให้กับโอกาสทางการขายนี้ (ดูอย่างเดียว)
โอกาสทางการขาย: รายได้	รายได้ที่มีแนวโน้มที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย (ดูอย่างเดียว)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโอกาสทางการขายของแผน:

- [โอกาสของแผน](#) (โปรดดูที่ "[โอกาสทางการขายของแผน](#)" ในหน้า 346)
- [การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน](#) (ในหน้า 346)
- [การจัดการโอกาสของแผน](#) (โปรดดูที่ "[การจัดการโอกาสทางการขายของแผน](#)" ในหน้า 347)



# 6

## บริการและการติดต่อ

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการบริการลูกค้า

- คำขอบริการ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอบริการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการจากลูกค้า
- ทางแก้ปัญหา ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำตอบสำหรับปัญหาทั่วไปหรือประเด็นด้านการบริการ
- การสื่อสาร ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการด้านการสื่อสารกับลูกค้าผ่านทาง **Call Center** ของคุณ (**Oracle Contact On Demand**)

### การจัดการบริการและการติดต่อ

เมื่อต้องการจัดการบริการและการติดต่อ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- 1 กระบวนการจัดการคำขอบริการ (โปรดดูที่ "กระบวนการของการจัดการคำขอบริการ" ในหน้า 351).
- 2 กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ (ในหน้า 352)
- 3 กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ (ในหน้า 352)
- 4 กระบวนการปิดคำขอบริการ (ในหน้า 352).

คำขอบริการอาจเกิดจากลูกค้าเรียกเข้ามา หรือได้รับการติดต่อจากลูกค้าผ่านทาง Oracle CRM On Demand

### กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ

ในการจัดทำคำขอบริการ ให้ดำเนินการตามต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าและบันทึกปัญหาการบริการ
- 2 ใช้สคริปต์บริการเพื่อนำขั้นตอนของบริษัทมาใช้อย่างสอดคล้องกัน เช่น การระบุปัญหาและการยกระดับปัญหา  
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสคริปต์ที่ [การใช้สคริปต์คำขอบริการ](#) (ในหน้า 356)
- 3 สำหรับการระบุคำขอบริการกับพนักงานฝ่ายบริการ โปรดดูที่ [การระบุคำขอบริการ](#) (ในหน้า 355)

## กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ

ในการทำงานกับคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 บันทึกหลักการติดต่อ
- 2 บันทึกล็อกงาน
- 3 บันทึกล็อกหมายเหตุเพื่อบันทึกการดำเนินการเพื่อช่วยเหลือลูกค้า

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มกิจกรรมในคำขอบริการ โปรดดูที่ [การจัดทำกิจกรรม](#) (ในหน้า 161) และ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 189)

## กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ

ในการแก้ปัญหาคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ค้นหาข้อมูลในไลบรารีทางแก้ปัญหาเพื่อช่วยให้คุณค้นหาคำขอของลูกค้า โปรดดูที่ [การประเมินทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 364)
- 2 เชื่อมโยงทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับคำขอบริการและจัดอันดับความมีประโยชน์ เพื่อจะสามารถตรวจสอบและพัฒนาไลบรารีได้อย่างต่อเนื่อง โปรดดูที่ [การจัดอันดับทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 365)
- 3 ใช้รายงานที่สร้างขึ้นล่วงหน้าหรือที่กำหนดเองเพื่อระบุปัญหา โปรดดูที่ [การรันรายงาน](#) (ในหน้า 794)
- 4 ดำเนินการโดยทันทีเพื่อแก้ปัญหาเหล่านั้น หากคุณไม่สามารถพบทางแก้ปัญหา ให้เพิ่มทางแก้ปัญหาใหม่ในไลบรารี โปรดดูที่ [การจัดการทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 363)

## กระบวนการปิดคำขอบริการ

ในการปิดคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 บันทึกข้อมูลสรุปกิจกรรมต่างๆ
- 2 ปิดคำขอบริการเมื่อได้แก้ไขปัญหาลแล้ว โปรดดูที่ [การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาลแล้ว](#) (ในหน้า 357)

## คำขอบริการ

ใช้เพจคำขอบริการเพื่อบันทึก ติดตาม และดำเนินการตามคำขอของลูกค้าในด้านการใช้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือ คำขอบริการ มีข้อมูลโดยละเอียดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการบริการที่ระบุ และคุณยังสามารถใช้คำขอบริการในการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม เช่น ทางแก้ปัญหา หรือกิจกรรมที่จำเป็นต่อการแก้ปัญหาในคำขอบริการได้อีกด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการจะสามารถเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการได้จากที่เดียวกัน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าเรคคอร์ดคำขอบริการรวบรวมกิจกรรมการบริการทั้งหมดไว้ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับเรคคอร์ดจะได้รับการติดตามผ่านแนวทางการตรวจสอบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การจัดการบริการและการติดต่อ](#) (ในหน้า 351)



## การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ

โฮมเพจคำขอบริการ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอบริการได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดคำขอบริการโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การระบุคำขอบริการ](#) (ในหน้า 355) และ [ฟิลด์คำขอบริการ](#) (ในหน้า 358)

### การทำงานกับรายการคำขอบริการ

ส่วนรายการคำขอบริการจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลางของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอบริการ

รายการคำขอบริการ	ฟิลด์อร์
คำขอบริการทั้งหมด	ไม่มี
คำขอบริการที่ปิดทั้งหมด	สถานะ = ปิด
คำขอบริการที่ยกระดับทั้งหมด	สถานะ = เปิด - ยกระดับ
คำขอบริการที่เปิดทั้งหมด	สถานะ = เปิด, สถานะ = เปิด - ยกระดับ
คำขอบริการที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด	คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอบริการที่แก้ไขล่าสุดทั้งหมด	คำขอบริการทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอบริการที่เปิดของฉัน	สถานะ = เปิด (แสดงเรคคอร์ดที่มีชื่อผู้ใช้ของคุณในฟิลด์เจ้าของ)
คำขอบริการของฉัน	คำขอบริการที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพื่อดูรายการที่ยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูคำขอบริการที่เปิด

ส่วนคำขอบริการที่เปิดของฉัน แสดงรายการคำขอบริการที่เปิดตามลำดับที่คุณจัดทำขึ้น ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงก์ แสดงรายการทั้งหมด

### การดูงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการของฉัน แสดงงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการที่เปิดที่ระบุให้กับคุณ เรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนด จากนั้นเรียงตามลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลต่อไปนี้อีกด้วย:

- **วันที่ครบกำหนด** วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการตั้งค่าไว้
- **ลำดับความสำคัญ** ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณกำหนด เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานแสดงด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้นแทนลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแทนลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแทนลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า *สูงสุด*) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย *ป้าย* เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับค่าการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ

ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- **หัวข้อ** ชื่องาน คลิกลิงก์เพื่อตรวจสอบงาน
- **คำขอบริการ** เลขที่ที่ระบบระบุให้แก่คำขอบริการ

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการของงานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

### การดูรายงานคำขอบริการที่เปิด

ส่วนการวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด แสดงรายงานคำขอบริการตามที่มา พื้นที่ผลิตภัณฑ์ ชื่อผู้ใช้ หรือลำดับความสำคัญ คุณสามารถคลิกส่วนแผนภูมิหรือรายการตารางเพื่อดูรายละเอียดและกำหนดสิ่งที่ต้องทำเพื่อแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน อีกทั้งคุณยังสามารถเปลี่ยนชนิดในรายการดรอพดาวน์เพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากมุมมองอื่น

เช่น คุณสามารถ:

- ใช้การวิเคราะห์พื้นที่เพื่อแจ้งเกี่ยวกับคำขอบริการที่เปิดและยกระดับ
- ฟิลเตอร์ตามพื้นที่ผลิตภัณฑ์เพื่อดูพื้นที่ที่สร้างการติดต่อส่วนใหญ่
- ฟิลเตอร์ตามชื่อผู้ใช้เพื่อดูการกระจายปริมาณงานในทีม
- ฟิลเตอร์ตามลำดับความสำคัญเพื่อดูระดับปัญหาด้านการบริการที่รายงาน

ในการดูประเภทการวิเคราะห์บริการอื่นๆ ให้ไปที่โฮมเพจรายงาน

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดดังต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคำขอบริการ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการ
- งานที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการในปัจจุบันของฉัน (งานที่ครบกำหนดวันนี้)
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานบนโฮมเพจคำขอบริการของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอบริการของคุณ

- 1 ในโฮมเพจคำขอบริการ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอบริการ ให้ใช้ลูกศรบอกทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วนและออร์แกนไนซ์ส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการคำขอบริการ

เมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การระบุคำขอบริการ (ในหน้า 355)
- การใช้สคริปต์คำขอบริการ (ในหน้า 356)
- การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ (ในหน้า 356)
- การยกระดับคำขอบริการ (ในหน้า 357)
- การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว (ในหน้า 357)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรเคอร์ส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรเคอร์ (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรเคอร์ (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรเคอร์กับเรเคอร์ที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรเคอร์ (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรเคอร์ ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับ Oracle Social Network (ในหน้า 398)

## การระบุคำขอบริการ

เมื่อคุณจัดทำคำขอบริการ ฟิลด์เจ้าของจะเว้นว่างไว้ คุณสามารถระบุเจ้าของได้ด้วยตนเอง หรือหากบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการกำหนดประเภทเรเคอร์คำขอบริการสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรเคอร์แล้ว คำขอบริการสามารถระบุโดยอัตโนมัติให้กับเจ้าของเมื่อมีการบันทึกคำขอเป็นครั้งแรก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรเคอร์ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรเคอร์ร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรเคอร์](#) (ในหน้า 44)

**หมายเหตุ:** โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรเคอร์ใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น

โปรแกรมนี้สามารถระบุเรเคอร์ใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรเคอร์มีการตั้งค่าอยู่ในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรเคอร์

หากมีการระบุสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองให้กับเรเคอร์ก่อนที่โปรแกรมจัดการการระบุจะระบุเรเคอร์ใหม่ให้กับเจ้าของ โปรแกรมจัดการการระบุจะลบสมุดบันทึกหลักออกจากเรเคอร์

โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรเคอร์ใหม่หากประเภทเรเคอร์มีการตั้งค่าอยู่ในโหมดสมุดบันทึก หากคุณตั้งค่าประเภทเรเคอร์ในโหมดสมุดบันทึก

เราขอแนะนำว่าคุณควรปิดการใช้งานกลุ่มกฎทั้งหมดสำหรับประเภทเรเคอร์นั้น

หากมีการระบุคำขอบริการไว้แล้ว และระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้คุณทำเช่นนั้น คุณสามารถระบุคำขอใหม่ด้วยการเปลี่ยนชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองบนคำขอ นอกจากนี้

ถ้าบริษัทของคุณใช้โปรแกรมจัดการการระบุ และมีการตั้งค่าประเภทเรเคอร์คำขอบริการสำหรับโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรเคอร์

คุณสามารถระบุคำขอบริการใหม่ให้กับเจ้าของใหม่โดยใช้วิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- เลือกช่องทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ ในคำขอ
- ลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองออกจากคำขอ

การเลือกของทำเครื่องหมาย ระบุเจ้าของใหม่ หรือการลบชื่อเจ้าของหรือสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเอง จะทริกเกอร์ให้โปรแกรมจัดการการระบุประมวลผลคำขอบริการอีกครั้ง และระบุคำขอให้กับเจ้าของตามกฎหมายที่บริษัทของคุณตั้งค่าไว้

**หมายเหตุ:** หากคำขอบริการมีสถานะ ปิด โปรแกรมจัดการการระบุจะไม่สนใจคำขอบริการและจะไม่มีการระบุใหม่

เวลาในการประมวลผลสำหรับการระบุเรคคอร์ดใหม่อาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทของคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่ และไหลระบบปัจจุบัน

#### ในการระบุคำขอบริการด้วยตนเอง

- 1 เลือกคำขอบริการที่คุณต้องการระบุ  
สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการค้นหาคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงคำขอบริการ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอบริการ ให้วางเคอร์เซอร์ไว้ในฟิลด์เจ้าของ หรือฟิลด์สมุดบันทึก คลิกไอคอน ค้นหา แล้วเลือกเจ้าของหรือสมุดบันทึกใหม่ในวินโดว์การค้นหา
- 4 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การใช้สคริปต์คำขอบริการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจตั้งค่าสคริปต์การประเมินเพื่อช่วยคุณในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคำขอบริการ (สคริปต์การติดต่อ) หรือเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า (การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า) สคริปต์การประเมินประกอบด้วยชุดคำถามที่คุณใช้ในการรวบรวมข้อมูลลูกค้า การตอบกลับของคุณจะถูกให้คะแนน กำหนดการส่งผ่านหน้าหนัก และนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ระบุเพื่อหาผลลัพธ์หรือคอร์สการดำเนินการที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการใช้สคริปต์การประเมิน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับการตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้งานเรคคอร์ดการประเมินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าที่จำเป็น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับสคริปต์การประเมิน](#)

#### ในการใช้สคริปต์คำขอบริการ

- 1 เลือกคำขอบริการ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงคำขอบริการ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสคริปต์การติดต่อ หรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า และคลิก เพิ่ม  
**หมายเหตุ:** หากส่วนสคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าไม่ปรากฏขึ้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงสร้างที่อยู่มุมบนขวาของเพจ และเพิ่มส่วนที่เหมาะสมลงในโครงสร้างเพจของคุณ ส่วนนี้จะมีให้เพิ่มในเพจของคุณหากผู้ดูแลระบบของบริษัทตั้งค่าไว้
- 3 ในวินโดว์ ค้นหา ให้ค้นหาสคริปต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก เลือก คุณสามารถใช้ฟิลด์ ฟิลเตอร์ที่ด้านบนของวินโดว์ ค้นหา เพื่อฟิลเตอร์รายการของสคริปต์ได้
- 4 ในวินโดว์สคริปต์การติดต่อหรือส่วนการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เลือกคำตอบให้กับแต่ละคำถามของสคริปต์ และคลิก บันทึก

พจนานุกรมจะแสดงคำขอบริการจะปรากฏอีกครั้ง ฟิลด์บางฟิลด์ในเรคคอร์ดอาจจะถูกอัปเดตโดยอัตโนมัติ ซึ่งขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของสคริปต์

## การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ

คุณสามารถเพิ่มทางแก้ปัญหาที่มีอยู่ในคำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ [ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 360)

### ในการเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ

- 1 เลือกคำขอบริการ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอบริการ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 เลื่อนไปที่ส่วนทางแก้ปัญหา ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ แล้วคลิก เพิ่ม  
รายการทางแก้ปัญหาที่ได้รับการอนุมัติและเผยแพร่จะปรากฏขึ้น
- 3 ในการจำกัดจำนวนทางแก้ปัญหาที่ปรากฏขึ้น ให้ใช้ตัวเลือกการฟิลเตอร์เพื่อค้นหาคำหลักหรือ ID ทางแก้ปัญหา
- 4 คลิก ดูผลก่อน เพื่อดูรายละเอียดทางแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหานั้นระบุวิธีแก้ไขข้อขัดข้องของลูกค้า
- 5 คลิกลิงค์ เลือก ที่ด้านข้างของทางแก้ปัญหาแต่ละรายการที่คุณต้องการเพิ่มลงในคำขอบริการ แล้วคลิก ตกลง
- 6 เปลี่ยนสถานะของคำขอบริการเป็น รอดำเนินการ จนกว่าคุณสามารถยืนยันกับลูกค้าได้ว่าปัญหาได้รับการแก้ไขแล้วดังนี้:
  - a ในเพจรายละเอียดคำขอบริการ คลิกในฟิลด์ สถานะ แล้วเลือกสถานะ รอดำเนินการ จากรายการดรอปดาวน์
  - b คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

### การยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถยกระดับคำขอบริการเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นเรื่องเร่งด่วนได้

#### ในการยกระดับคำขอบริการ

- 1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการยกระดับ
- 2 เลือก เปิด-ยกระดับ จากรายการดรอปดาวน์ในฟิลด์
- 3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

นโยบายบริษัทจะกำหนดการดำเนินการเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบของบริษัทอาจกำหนดกฎเวิร์กโฟลว์ที่จะส่งอีเมลหรือสร้างงานขึ้นเมื่อมีการยกระดับคำขอบริการ

คุณสามารถจัดทรารายการที่ฟิลเตอร์แล้วเพื่อแสดงคำขอบริการที่ยกระดับแล้วทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์เข้าใช้ได้

### การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว

หลังจากคุณตอบคำขอของลูกค้าได้เป็นที่พึงพอใจแล้ว คุณสามารถปิดคำขอบริการได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** เพื่อดูรายละเอียดคำขอบริการเพื่อให้แน่ใจว่าคำขอบริการได้เสร็จสมบูรณ์แล้วโดยทำการตรวจสอบดังต่อไปนี้

- กิจกรรมทั้งหมดที่มีคำขอบริการนั้นอยู่ในสถานะเสร็จสมบูรณ์ มีการระบุว่าลูกค้าได้ติดตามผลกับลูกค้าแล้ว
- หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหาต่างๆ ทางแก้ปัญหาจะถูกลิงค์ไปยังเรคคอร์ดคำขอบริการ มีการระบุวิธีการแก้ไขปัญหา

ในการปิดคำขอบริการรายการที่แก้ปัญหา

- 1 ในเพจรายการคำขอบริการ คลิกในฟิลด์สถานะของคำขอบริการที่คุณต้องการปิด
- 2 เลือกทำการปิดจากรายการตรวจรอบดาวของฟิลด์
- 3 คลิกที่ไอคอนเครื่องหมายถูกสีเขียวในฟิลด์สถานะ เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลง

## ฟิลด์คำขอบริการ

ใช้เพจแก้ไขคำขอบริการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอบริการที่มีอยู่

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขคำขอบริการบนเพจรายการคำขอบริการและเพจรายละเอียดคำขอบริการได้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

เพจแก้ไขคำขอบริการ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของคำขอบริการ ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการตรวจรอบดาว ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผู้ติดต่อ</b>	
เลขที่คำขอบริการ	ID คำขอบริการ สร้างโดยระบบ
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับคำขอบริการ
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ติดต่อ รับคำมาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อ รับคำมาจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
ที่อยู่	ที่อยู่ของผู้ติดต่อหรือบริษัทที่มีการดำเนินการคำขอบริการแล้ว คุณสามารถเลือกที่อยู่จากรายการที่อยู่ที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดคำขอบริการ
<b>ข้อมูลรายละเอียดบริการ</b>	
พื้นที่	ชนิดของคำขอบริการ เช่น ผลิตภัณฑ์, การติดตั้ง, การซ่อมบำรุง, การฝึกอบรม, อื่นๆ
สาเหตุ	เหตุผลสำหรับใช้คำขอบริการ เช่น คำแนะนำไม่ชัดเจน, ผู้ใช้ต้องการการฝึกอบรม, ประเด็นที่มีอยู่, ประเด็นใหม่, อื่นๆ
ประเภท	ประเภทของคำขอบริการ เช่น คำถาม, ประเด็น, คำขอเพิ่มประสิทธิภาพ, อื่นๆ
ที่มา	วิธีการรับคำขอบริการ เช่น โทรศัพท์ เว็บบ์ อีเมล แฟกซ์
ลำดับความสำคัญ	ข้อบ่งชี้ของลำดับความสำคัญ เช่น 1-เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้, 2-สูง, 3-ปานกลาง, 4-ต่ำ

ฟิลต์	คำอธิบาย
สถานะ	สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิด, รอดำเนินการ, ปิด, เปิด-ยกระดับ, ยกเลิก รายการที่ฟิลเตอร์บางรายการและรายงานบางรายงานใช้ฟิลต์สถานะเพื่อพิจารณาการรวมคำขอบริการ
เวลาที่เปิด	วันที่และเวลาที่คุณจัดทำคำขอบริการ สร้างโดยระบบ
เวลาปิด	วันที่และเวลาที่สถานะของคำขอบริการเปลี่ยนเป็นปิด สร้างโดยระบบ
เจ้าของ	ชื่อย่อเจ้าของเรคคอร์ดคำขอบริการ  โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้  ค่าในฟิลต์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลต์เจ้าของหรือฟิลต์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลต์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลต์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลต์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
ระบุเจ้าของใหม่	ระบุว่าคำขอบริการควรได้รับการระบุใหม่ ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งกฎการระบุคำขอบริการไว้ การเลือกฟิลต์นี้จะทำให้โปรแกรมจัดการการระบุใน Oracle CRM On Demand ประมวลผลคำขอบริการอีกครั้งและระบุใหม่ตามกฎ โปรแกรมจัดการการระบุสามารถระบุเรคคอร์ดใหม่สำหรับผู้ใช้นั้น โปรแกรมนี้สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่ก็ต่อเมื่อประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านำในโหมดผู้ใช้หรือโหมดผสมของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรแกรมจัดการการระบุไม่สามารถระบุเรคคอร์ดใหม่หากประเภทเรคคอร์ดมีการตั้งค่านำในโหมดสมุดบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)  <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ชื่อในฟิลต์เจ้าของจะเปลี่ยนแปลงเมื่อคุณบันทึกเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ขึ้นกับความซับซ้อนของกฎการระบุของบริษัทคุณ จำนวนเรคคอร์ดที่จะระบุใหม่และไหลของระบบในปัจจุบัน งานที่ดำเนินการโดยอัตโนมัติ เช่น การส่งอีเมลแจ้งเตือน อาจต้องใช้เวลาสักครู่จึงจะเสร็จสมบูรณ์
ข้อมูลเพิ่มเติม	
หัวเรื่อง	ข้อมูลสรุปของคำขอบริการ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
ยานพาหนะ	เลขทะเบียนรถ (VIN) หากเกี่ยวข้องกับคำขอบริการ

## ฟิลต์ Oracle Social Engagement and Monitoring

หากคุณกำลังใช้ Oracle Social Engagement and Monitoring ผู้ดูแลระบบของคุณอาจเพิ่มฟิลต์ต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในเพจคำขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

ฟิลต์	คำอธิบาย
สื่อทางสังคม	ID สำหรับเรคคอร์ดสื่อทางสังคมสำหรับประเด็นหนึ่งๆ
สื่อทางสังคม: ลิงค์ผู้จัดทำ	URL ไปยังโปรไฟล์ของผู้จัดทำในโซเชียลมีเดีย
สื่อทางสังคม: ชุมชน	ชื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook หรือ Twitter ที่มีการโพสต์ข้อความไว้

ฟิลด์	คำอธิบาย
สื่อทางสังคม: คะแนนการโหวต	คะแนนการโหวตตามที่คุณค่าส่งมา
สื่อทางสังคม: ข้อมูลโพสต์	ข้อมูลโพสต์ของสื่อทางสังคม
สื่อทางสังคม: ลิงค์ของโพสต์	URL ไปยังโพสต์ในสื่อทางสังคม
สื่อทางสังคม: วันที่เผยแพร่	วันที่โพสต์ข้อความ
สื่อทางสังคม: คะแนนความรู้สึก	คะแนนความรู้สึกตามที่คุณค่าส่งมา
สื่อทางสังคม: หัวข้อ	ชื่อหัวข้อของโพสต์ตามที่ดึงข้อมูลจากโพสต์

## ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจทางแก้ปัญหา เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามทางแก้ปัญหา ทางแก้ปัญหา มีข้อมูลเกี่ยวกับวิธีแก้ปัญหาของลูกค้ำ โดยการรักษาฐานความรู้ของทางแก้ปัญหา พนักงานบริการของคุณมีช่องทางเข้าใช้ฐานความรู้ที่รวมศูนย์เพื่อช่วยพวกเขาแก้ปัญหาของลูกค้ำได้ นอกจากนี้ฐานความรู้จะขยายออกเมื่อผู้ใช้โต้ตอบกับลูกค้ำ และจัดทำทางแก้ปัญหาใหม่

**Oracle CRM On Demand** ติดตามการจัดการทางแก้ปัญหาและทำให้ผู้ใช้จัดอันดับทางแก้ปัญหา ข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรปรับปรุงทางแก้ปัญหาที่ให้แกลูกค้า และระบุปัญหาต่างๆ ในผลิตภัณฑ์หรือบริการ บ่อยครั้งทางแก้ปัญหาที่ใช้อาจบ่งชี้ถึงข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การจัดอันดับทางแก้ปัญหาในระดับไม่ได้อาจบ่งชี้ถึงความจำเป็นต้องปรับปรุงทางแก้ปัญหา

## เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา

พิจารณาใช้งานกระบวนการที่คล้ายคลึงกับกระบวนการต่อไปนี้เพื่อสร้างและจัดการฐานความรู้ของทางแก้ปัญหาแบบต่างๆ :

- 1 ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะอิมพอร์ตทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่เข้ามาในแอปพลิเคชัน (ไม่จำเป็น)
- 2 ตัวแทนที่ให้บริการและผู้เชี่ยวชาญอื่นๆ จะเพิ่มร่างทางแก้ปัญหาเพื่อขยายทั้งความกว้างและความลึกของฐานความรู้ของคุณเมื่อเวลาผ่านไป
- 3 ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหา
- 4 ตัวแทนจะให้คะแนนทางแก้ปัญหาที่มีอยู่เพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหาที่มีประโยชน์ที่สุดจะอยู่สูงสุด
- 5 ผู้จัดการฝ่ายบริการจะตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าจะมีเฉพาะข้อมูลที่ใช้ได้และเป็นปัจจุบันเท่านั้น

### คำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับการจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณ

การมีไลบรารีของทางแก้ปัญหาที่จัดระเบียบเป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพโดยบุคคลระดับเดียวกัน ช่วยให้คุณบริการลูกค้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตลอดเวลาต่อไปนี้เป็นคำแนะนำแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดประการสำหรับการจัดทำและจัดการฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณ

#### 1 – อิมพอร์ตทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่

ก่อนที่คุณจะอิมพอร์ตทางแก้ปัญหา ให้เปรียบเทียบข้อมูลทางแก้ปัญหาที่คุณมีอยู่กับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใน Oracle CRM On Demand คุณอาจต้องการเพิ่ม เปลี่ยนชื่อหรือลบฟิลด์ต่างๆ จากเรคคอร์ดเพื่อให้ตรงกับข้อมูลที่คุณต้องการอิมพอร์ต



คุณสามารถใช้เทมเพลตการตั้งค่าฟิลด์ที่กำหนดเองซึ่งมีอยู่ในเพจเครื่องมือและเทมเพลต ในเพจ Training & Support Center ทั้งนี้เพื่อช่วยคุณวางแผนการเปลี่ยนแปลงได้ เอกสารนี้จะช่วยคุณวางแผนและติดตามการเปลี่ยนแปลงที่กำหนดเองใดๆ ที่คุณต้องการทำกับแอปพลิเคชัน

## 2 – เพิ่มช่องทางแก้ปัญหา

สร้างคำแนะนำเพื่อจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา และแจ้งให้ทุกคนที่ต้องการจัดทำช่องทางแก้ปัญหาทราบ เช่น ตัวแทนที่ให้บริการ และผู้เชี่ยวชาญในผลิตภัณฑ์หรือบริการ อย่าลืมเน้นความสำคัญของฟิลด์ชื่อ ในเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่ค้นหาได้ซึ่งจะปรากฏในรายการและวินโดว์การค้นหาเกือบทั้งหมดสำหรับทางแก้ปัญหาต่างๆ ดังนั้น ตัวแทนที่ให้บริการจะใช้ฟิลด์นี้เพื่อระบุทางแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับคำถามหรือปัญหาของตนได้อย่างรวดเร็ว

เมื่อมีการสร้างเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใหม่ ทางแก้ปัญหามีสถานะเป็นร่าง ทั้งนี้ร่างทางแก้ปัญหายังไม่พร้อมที่จะถูกเพิ่มลงในเรคคอร์ดคำขอบริการและจะไม่ปรากฏในวินโดว์การค้นหาทางแก้ปัญหาจนกว่าจะถูกเผยแพร่ ดังนั้น หากตัวแทนจัดทำคำขอบริการและป้อนช่องทางแก้ปัญหาในระหว่างการติดต่อ ตัวแทนจะสามารถเพิ่มร่างทางแก้ปัญหาลงในคำขอบริการได้ แต่ตัวแทนรายอื่นจะไม่สามารถเข้าใช้ร่างทางแก้ปัญหานั้นได้จนกว่าจะได้รับการเผยแพร่

## 3 – ตรวจสอบ อนุมัติ และเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

กระบวนการอนุมัติจะทำให้แน่ใจว่าผู้เชี่ยวชาญที่คุณระบุมีโอกาสตรวจสอบทางแก้ปัญหาทั้งหมดก่อนจะเปิดให้ใช้โดยทั่วไปโดยตัวแทนที่ให้บริการของคุณ สร้างการตรวจสอบและคำแนะนำการอนุมัติเพื่อให้แน่ใจว่าทางแก้ปัญหาทั้งหมดใช้ได้ ปฏิบัติตามได้ง่าย และมีประโยชน์แก่ผู้ที่จำเป็นต้องใช้อย่างเท่าเทียมกัน

คุณต้องมีบทบาทที่มีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหาเพื่อเปลี่ยนแปลงสถานะของทางแก้ปัญหาเป็น อนุมัติ และเพื่อเผยแพร่ทางแก้ปัญหา โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหา](#) (โปรดดูที่ "การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา" ในหน้า 365)

## 4 – จัดอันดับทางแก้ปัญหา

ขอให้ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหาก่อนที่พวกเขาใช้ และเพิ่มไว้ในเรคคอร์ดคำขอบริการของพวกเขา ตัวแทนสามารถทำเช่นนี้ได้โดยง่ายจากเพจรายละเอียดการแก้ปัญหา โดยคลิกปุ่ม จัดอันดับทางแก้ปัญหา ทางแก้ปัญหาก็ได้รับการจัดอันดับด้วยคะแนน 1 – 5 ถ้าทางแก้ปัญหามีประสิทธิภาพสูง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 5 ถ้าทางแก้ปัญหาไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่ถูกต้อง ให้จัดอันดับด้วยคะแนน 1

ทุกครั้งที่มีการจัดอันดับทางแก้ปัญหา คะแนนการจัดอันดับจะถูกคำนวณใหม่และแสดงบนเรคคอร์ด การให้ตัวแทนของคุณจัดอันดับทางแก้ปัญหาคือการให้ข้อมูลที่คุณสามารถใช้เพื่อตรวจสอบคุณภาพของฐานความรู้ของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การจัดอันดับทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 365)

## 5 – ตรวจสอบทางแก้ปัญหา

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตรวจสอบฐานความรู้ทางแก้ปัญหาของคุณเป็นประจำ เพื่อที่ตัวแทนที่ให้บริการของคุณจะได้มีข้อมูลและคำแนะนำที่ดีที่สุดและเป็นปัจจุบันที่สุด ข้อเสนอแนะบางประการได้แก่:

- ระบุเจ้าของให้กับทางแก้ปัญหายางสาขาหรือบางประเภท และให้เจ้าของแต่ละคนตรวจสอบและอัปเดตทางแก้ปัญหานั้นเป็นประจำ ให้เจ้าของแต่ละคนรับผิดชอบความถูกต้องและการอนุมัติในสาขาของตน
- เมื่อเวลาผ่านไป ทางแก้ปัญหาของคุณจะเริ่มล้าสมัย ตัวอย่างเช่น ทางแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้รับการสนับสนุนอีกต่อไป สร้างรายการทางแก้ปัญหาเพื่อค้นหาทางแก้ปัญหานั้น โดยการกรองตามฟิลด์ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น จากนั้นใช้คุณสมบัติอัปเดตเป็นกลุ่ม เพื่อลบออกจากทางแก้ปัญหาก่อนที่ค้นหาได้
- ห้ามลบทางแก้ปัญหาวนแต่ว่าซ้ำ แทนที่จะลบ ให้ตั้งค่าสถานะเป็นเลิกใช้ ทางแก้ปัญหาก่อนที่เลิกใช้แล้วจะไม่ปรากฏในรายการอีกต่อไปเมื่อทำการค้นหาทางแก้ปัญหาเพื่อเพิ่มลงในคำขอบริการ อย่างไรก็ตาม คุณยังสามารถใช้รายการนั้นบนโฮมเพจทางแก้ปัญหาเพื่อเข้าใช้ทางแก้ปัญหานั้นได้ถ้าต้องการ
- ตรวจสอบทางแก้ปัญหาทั้งหมดที่ถูกจัดอันดับต่ำ เมื่อต้องการค้นหาทางแก้ปัญหานั้น ให้จัดทำรายการที่กำหนดเองที่แสดงทางแก้ปัญหาก่อนที่เผยแพร่แล้วและได้รับการจัดอันดับ 1 หรือ 2 แก่คุณทั้งหมด
- ใช้รายการทางแก้ปัญหาก่อนที่สร้างไว้ล่วงหน้าบนโฮมเพจทางแก้ปัญหา เพื่อตรวจสอบทางแก้ปัญหาก่อนที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดและที่ใช้น้อยที่สุด ในการทำดังกล่าว คุณสามารถทราบถึงสาขาที่คุณสามารถเพิ่มความรู้และขยายไลบรารีของคุณได้
- วิเคราะห์คำขอบริการที่ปิดไปแล้วของคุณเป็นประจำเพื่อดูแนวโน้ม และเพื่อระบุสาขาของปัญหาที่สำคัญที่ควรเพิ่มข้อมูลลงในฐานความรู้ของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา

โฮมเพจทางแก้ปัญหา คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจทางแก้ปัญหาได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุดของฉัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 366)

### การทำงานกับรายการทางแก้ปัญหา

ส่วนรายการทางแก้ปัญหาคือแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลางของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับทางแก้ปัญหา

รายการทางแก้ปัญหา	ฟิลเตอร์
ทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ	สถานะ = อนุมัติ
ทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่	เผยแพร่ = Y
ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุด	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุด	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
ร่างทางแก้ปัญหา (ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นที่จะดูได้)	สถานะ = ร่าง
ทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด	การจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด
ทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด	มีการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง
ทางแก้ปัญหาทั้งหมด	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดเรียงตามลำดับตัวอักษรของชื่อทางแก้ปัญหา
ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ทางแก้ปัญหาทั้งหมดของคุณ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงทางแก้ปัญหาที่คุณดูล่าสุด

## การดูทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด แสดงทางแก้ปัญหาที่ได้รับการเชื่อมโยงกับคำขอบริการบ่อยครั้ง การใช้งานที่สูงสามารถบ่งชี้ถึงหน่วยงานให้บริการในส่วนที่ระบุซึ่งลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ หน่วยงานสามารถตอบสนองโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่พนักงานฝ่ายบริการในการช่วยเหลือลูกค้า หรือโดยการให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ลูกค้าโดยตรง

## การดูทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด

ส่วนทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดแสดงทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับรวมสูงสุดจากบุคคลทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณได้:

- ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุด
- ทางแก้ปัญหาที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ทางแก้ปัญหาที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงรายงานโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณได้)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหา

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทางแก้ปัญหาของคุณ

- 1 ในโฮมเพจทางแก้ปัญหา ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจทางแก้ปัญหา คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการทางแก้ปัญหา

ในการจัดการทางแก้ปัญหา ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การประเมินทางแก้ปัญหา (ในหน้า 364)
- การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 365)
- การจัดอันดับทางแก้ปัญหา (ในหน้า 365)
- การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา (ในหน้า 365)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคอร์ดกับเรคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)

- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** ในการอัปเดตเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์ทางแก้ปัญหา (ในหน้า 366)
- รายงาน (ในหน้า 777)
- การอัปเดตข้อมูลของคุณ

## การประเมินทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุดหรือเป็นทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด คุณสามารถตรวจสอบข้อมูลที่สมบูรณ์ของเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาใดๆ

#### ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด

- 1 จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
- 2 ในส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกลิงค์ชื่อทางแก้ปัญหาของทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการตรวจสอบ

#### ในการตรวจสอบทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุด

- 1 จากเพจใดๆ ให้คลิกแท็บทางแก้ปัญหา
- 2 ในส่วนทางแก้ปัญหาที่มีการใช้งานมากที่สุด ให้คลิกชื่อทางแก้ปัญหาของทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการตรวจสอบ

#### ในการตรวจสอบข้อมูลทางแก้ปัญหา

- 1 เลือกทางแก้ปัญหา  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา คุณสามารถตรวจสอบเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาได้  
สำหรับคำอธิบายฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 366)

## การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์เผยแพร่ทางแก้ปัญหา

คุณสามารถตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของทางแก้ปัญหา แล้วอนุมัติร่างและเผยแพร่ทางแก้ไขปัญหานั้นเป็นการภายในได้ การเผยแพร่ทางแก้ปัญหานั้นเป็นการภายในจะทำให้พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าทั้งหมดสามารถเข้าใช้งานและเชื่อมโยงกับคำขอบริการได้

### ในการอนุมัติและเผยแพร่ทางแก้ปัญหา

- 1 จากโฮมเพจทางแก้ปัญหา ให้คลิกลิงค์ร่างทางแก้ปัญหา
- 2 จากเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เลือกทางแก้ปัญหาแล้วคลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขทางแก้ปัญหา ให้เปลี่ยนสถานะเป็น อนุมัติ เพื่ออนุมัติทางแก้ปัญหานั้น
- 4 ในการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา เลือกช่องทำเครื่องหมาย เผยแพร่แล้ว
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

## การจัดอันดับทางแก้ปัญหา

คุณสามารถจัดอันดับประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาได้ตามต้องการ

### ในการจัดอันดับข้อมูลทางแก้ปัญหา

- 1 เลือกทางแก้ปัญหา  
โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกทางแก้ปัญหา
- 2 ในแถบชื่อรายละเอียดทางแก้ปัญหา คลิกที่ปุ่มจัดอันดับทางแก้ปัญหา
- 3 ในเพจการจัดอันดับทางแก้ปัญหา ให้เลือกการจัดอันดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 (5 หมายถึงดีที่สุด) จากรายการดรอปดาวน์
- 4 บันทึกเรคคอร์ด  
การจัดอันดับของผู้ใช้ที่เป็นบุคคลจะถูกคำนวณเพื่อกำหนดทางแก้ปัญหาที่จะแสดงในส่วนทางแก้ปัญหาที่ได้รับการจัดอันดับสูงสุดบนโฮมเพจทางแก้ปัญหา

## การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา

ใช้ขั้นตอนต่อไปเพื่อเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหาแล้ว คุณสามารถแก้ไขหรือลบสมุดบันทึกได้

ขั้นตอนนี้จะถือว่าประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจทางแก้ปัญหา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง

**ในการเพิ่มสมุดบันทึกลงในทางแก้ปัญหา**

- 1 ในเพจรายการทางแก้ปัญหา ให้เปิดทางแก้ปัญหาที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดทางแก้ปัญหา ให้คลิก เพิ่ม ในส่วน สมุดบันทึก ของเพจ
- 3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในทางแก้ปัญหา และคลิก ตกลง

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

## ฟิลด์ทางแก้ปัญหา

ใช้เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา เพื่อเพิ่มทางแก้ปัญหาหรืออัปเดตรายละเอียดทางแก้ปัญหามีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขทางแก้ปัญหา จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทางแก้ปัญหา

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการตอบคำถาม ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจ้อาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลรายละเอียดทางแก้ปัญหา</b>	
ID ทางแก้ปัญหา	ID ที่ไม่ซ้ำกันของทางแก้ปัญหา ซึ่งสร้างโดยระบบ
ชื่อ	ชื่อทางแก้ปัญหา ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นและจำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 100 ตัวอักษร
สถานะ	สถานะของทางแก้ปัญหา เช่น ร่าง อนุมัติแล้ว หรือเลิกใช้ ซึ่งตั้งค่าดีฟอลต์ไว้ที่ร่าง เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้
เผยแพร่แล้ว	ระบุว่าทางแก้ปัญหสำหรับใช้ภายใน เฉพาะผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ เผยแพร่ทางแก้ปัญหา เท่านั้นจึงจะสามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลนี้ได้
การจัดอันดับทางแก้ปัญหา	การจัดระดับของทางแก้ปัญหาจาก 1 ถึง 5 (5 คือ ดีที่สุด)
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์ต่อไปนี้จะมีให้ใช้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ หากฟิลด์เหล่านี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ	
การอนุมัติของฝ่ายกฎหมาย	ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายกฎหมาย
การอนุมัติการตลาด	ระบุว่าทางแก้ปัญหาได้รับการอนุมัติจากฝ่ายการตลาด
สินทรัพย์หลายไฟล์	ระบุว่าทางแก้ปัญหประกอบด้วยไฟล์มัลติมีเดียดิจิทัลหลายไฟล์ ภาพทางแก้ปัญหที่ระบุประกอบด้วยไฟล์ต่างๆ สำหรับภาพถ่าย โลโก้ และส่วนประกอบอื่นๆ ของภาพขนาดใหญ่
วันที่หมดอายุ	วันที่เนื้อหาไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไปในการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ
วันที่รีลีส	วันที่สามารถเริ่มใช้เนื้อหาใน PCD ได้ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่รีลีส
สถานะการตรวจสอบ	ระบุว่าทางแก้ปัญหสามารถแสดงได้อย่างถูกต้อง เมื่อผู้ใช้โหลดไฟล์มัลติมีเดียหรือกราฟิก จะต้องตรวจสอบว่าแสดงได้อย่างถูกต้อง และตั้งค่าสถานะการตรวจสอบเป็นสำเร็จ ค่าได้แก่: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว
ประเภทเอกสารแนบ PCD	ระบุประเภทไฟล์มัลติมีเดียและกราฟิกที่แนบ:

ฟิลล์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ข้อความ</b> เนื้อหาเหมาะสมสำหรับการนำเสนอ</li> <li>■ <b>ภาพขนาดเล็ก</b> เนื้อหาเวอร์ชันบีบอัดที่เล็กกว่าของเรคคอร์ดข้อความขนาดใหญ่</li> </ul>
ภาพขนาดเล็กที่เกี่ยวข้อง	ชื่อเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาอื่นทำให้เวอร์ชันภาพขนาดเล็กของทางแก้ปัญหาข้อความหลักทางแก้ปัญหาแต่ละรายการของประเภทข้อความต้องมีทางแก้ปัญหาประเภทภาพขนาดเล็กที่ตรงกัน
วิธีการกระจาย	เลือก เผยแพร่ เพื่อกระจายเนื้อหาโดยอัตโนมัติไปยังผู้ใช้ระยะไกล การกระจายจะเป็นไปตามสิทธิ์ของผู้ใช้
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลล์ต่อไปนี้ไม่มีให้ใช้งานตามคำติฟอล์สำหรับ <b>Oracle CRM On Demand</b> ทุกวัน	
คำถามที่พบบ่อย	คำถามที่พบบ่อยเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา
รายละเอียดทางแก้ปัญหา	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทางแก้ปัญหา

## การติดต่อ

ใช้เพจการติดต่อ ร่วมกับส่วนเครื่องมือการติดต่อและการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการเพื่อจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า ทั้งทางโทรศัพท์ ข้อความวอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเอเจนต์ได้โดยใช้พื้นที่เดียวกันนี้ของแอปพลิเคชันได้อีกด้วย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการใช้งาน **Oracle Contact On Demand** คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการติดต่อและแท็บย่อยจากการตั้งค่าของคุณ

## เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand ช่วยให้คุณสามารถใช้เสียง วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ในการจัดการการโต้ตอบกับลูกค้า เนื่องจากสามารถใช้งานร่วมกับ Oracle CRM On Demand การโต้ตอบกับลูกค้าแต่ละรายการจึงสามารถติดตามและจัดเก็บลงในตำแหน่งเดียวกันกับที่บริษัทของคุณใช้ในการจัดการผู้ติดต่อ บริษัท ทางแก้ปัญหา และอื่นๆ ได้ การใช้งานร่วมกันนี้ทำให้คุณสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ ในฐานข้อมูลของบริษัทของคุณในการค้นหาทางแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าของคุณ อัปเดตข้อมูลผู้ติดต่อ และรันการวิเคราะห์กับข้อมูลของคุณ

Oracle Contact On Demand เป็น Call Center ทางเว็บซึ่งใช้ช่องทางต่างๆ เหล่านี้:

### ■ เสียง

**Oracle Contact On Demand** ช่วยให้คุณสามารถเชื่อมต่อการสนทนาด้วยเสียงแบบเรียลไทม์

และใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อสายไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม การควบคุมการติดต่อที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ตเฟซจะช่วยให้คุณสามารถรับสาย, โทรออก (ภายนอก) และโทรภายใน (ระหว่างเอเจนต์กับเอเจนต์), พักสาย, วางสาย (ปิด), โอนสาย และประชุมสายกับฝ่ายอื่น ซึ่งคุณสมบัติการทำงานนี้มีความสามารถเหล่านี้:

- **การติดต่อขาเข้า** รับสายและจัดการกับการติดต่อขาเข้าผ่านอินเทอร์เน็ตเฟซของ **Oracle Contact On Demand** ได้ทุกที่ที่มีโทรศัพท์เมื่อคุณเลือก **Oracle Contact On Demand** แล้ว
- **การติดต่อขาออก** **Oracle Contact On Demand** สนับสนุนการโทรออกไปยังปลายทางในสหรัฐอเมริกา (ในประเทศ) และต่างประเทศ สามารถโทรออกได้จากแถบเครื่องมือของ **Oracle Contact On Demand**
- **การควบคุมการติดต่อ** การติดต่อทั้งหมดจะได้รับการจัดการผ่านส่วนเครื่องมือการติดต่อ และ การควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ และผ่านแท็บย่อย การติดต่อ โนโฮมเพจการติดต่อ ข้อมูลอื่นๆ ที่ส่งมาพร้อมกับการติดต่อ (เช่น ชื่อผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ และปลายทางของหมายเลข 800) จะแสดงก็ต่อเมื่อมีการตั้งค่าไว้เท่านั้น

- **การติดต่อภายใน** ติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานคนอื่นที่ล็อกอินอยู่ใน Oracle Contact On Demand โดยการเลือกเอเจนต์หรือหัวหน้างานที่ต้องการจากรายการกรอบดาวนโหลดของผู้ใช้ที่ใช้งานอยู่
- **การกำหนดเส้นทางตามทักษะ** การติดต่อด้วยเสียงจะถูกกำหนดเส้นทางไปยังเอเจนต์ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดในการจัดการการติดต่อนั้น (ซึ่งกำหนดโดยการเลือกทักษะของผู้ใช้ผ่าน IVR)
- **วินโดว์สถิติ** แสดงข้อมูลสถิติความคืบหน้าในการติดต่อแบบเรียลไทม์ในแอปพลิเคชัน Oracle Contact On Demand วินโดว์นี้จะแสดงสถานะปัจจุบัน เวลาของสถานะ จำนวนการติดต่อในคิว และการติดต่อที่คั่งอยู่ในความยาวที่สุด
- **คลิกเพื่อหมุนหมายเลข** การติดต่อขาออกทำได้โดยการคลิกลิงก์หมายเลขโทรศัพท์ในเพจรายละเอียดหรือรายการ
- **การควบคุมโดยหัวหน้างาน** หัวหน้างานสามารถบันทึกและฟังการติดต่อทางโทรศัพท์ที่มีกรบันทึกไว้สำหรับวัตถุประสงค์ในการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้หัวหน้างานยังสามารถตรวจสอบเอเจนต์ได้แบบเรียลไทม์ และทำการดำเนินการต่างๆ เช่น กระซิบบอก ฟิกอบรม เข้าร่วม เข้าควบคุม และล็อกเอาต์เอเจนต์นั้น
- **การติดต่อกลับ** ผู้ดูแลระบบสามารถตั้งค่า Oracle Contact On Demand เพื่อช่วยให้ในกรณีที่เอเจนต์ไม่ว่าง ผู้ติดต่อสามารถรอสายเอเจนต์รายถัดไปที่ว่าง หรือผู้ติดต่อสามารถรับการติดต่อกลับในทันทีที่เอเจนต์ว่าง Oracle Contact On Demand จะจัดการการโทรไว้ในคิว เมื่อเอเจนต์พร้อมจะรับสาย เซิร์ฟเวอร์ Call Center จะติดต่อกลับไปยังผู้ติดต่อด้วยหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ และเชื่อมต่อไปยังเอเจนต์ที่ว่าง เอเจนต์รับสายเรียกเข้า
- **การติดต่อกลับทางเว็บ** การติดต่อกลับทางเว็บเหมือนกับการติดต่อกลับ ยกเว้นว่าลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองในเว็บเพจของบริษัทแทนที่ใช้โทรศัพท์ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าเป้าหมายเยี่ยมชมเว็บเพจของบริษัท และเว็บเพจบริษัทขอให้ลูกค้าป้อนหมายเลขโทรศัพท์ของลูกค้า หากต้องการรับการติดต่อกลับจากเอเจนต์ ผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand จะรับผิดชอบการจัดการคุณสมบัตินี้สำหรับลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าคุณสมบัติการติดต่อกลับทางเว็บ โปรดดูที่ *Oracle Contact On Demand คู่มือผู้จัดการดูแลระบบ*
- **วอยซ์เมล** ช่องทางวอยซ์เมลสำหรับ Oracle Contact On Demand ใช้การกำหนดเส้นทางตามทักษะในการส่งต่อความไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม แต่ละบริษัทใน Oracle Contact On Demand เป็นผู้กำหนดเวลาและวิธีการเสนอวอยซ์เมลให้กับผู้ติดต่อ การนำวิธีกำหนดเส้นทางแบบฉลาดใน Oracle Contact On Demand มาใช้งานช่วยให้มีการตอบกลับอย่างรวดเร็วไปยังผู้ติดต่อที่เลือกฝากวอยซ์เมล การตอบกลับนี้มีคุณภาพและลำดับความสำคัญเท่าเทียมกับการติดต่อทางโทรศัพท์ตามปกติ เอเจนต์สามารถฟังข้อความของผู้ติดต่อและมอบหมายให้กับเอเจนต์หรือกลุ่มงานอื่น หากจำเป็น คุณสามารถเข้าใช้งานวอยซ์เมลผ่านเรคคอร์ดกิจกรรมได้แม้หลังจากการสรุปข้อมูลแล้วก็ตาม สามารถเล่นวอยซ์เมลได้จากโปรแกรมเล่นสื่อในเครื่องหรือจากโทรศัพท์
- **อีเมล**

อีเมลจะถูกกำหนดเส้นทางไปยังอีเมลของเอเจนต์โดยขึ้นกับค่าหลักในอีเมลหรือทักษะของเอเจนต์ อีเมลสามารถตอบกลับ ทั้ง หรือมอบหมายให้เอเจนต์หรือกลุ่มงานอื่นได้ เอเจนต์จะได้รับการจำกัดจำนวนอีเมลที่สามารถทำงานด้วยในเวลาใดเวลาหนึ่ง หากต้องการตรวจสอบจำกัดเหล่านี้ เอเจนต์สามารถคลิก สถิติ ในแถบการดำเนินการและตรวจสอบบรรทัดข้อความออฟไลน์

## เกี่ยวกับ IVR

เบื้องหลังช่องทางเสียงและวอยซ์เมลคือการตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเทอร์แอคทีฟ (Interactive Voice Response หรือ IVR) IVR ใช้การจำแนกทักษะและการกำหนดเส้นทางตามทักษะของ Oracle Contact On Demand

การจำแนกทักษะทำให้ IVR สามารถตอบรับการติดต่อ เล่นข้อความที่บันทึกไว้ล่วงหน้า และแจ้งให้ลูกค้าระบุบุคลิกของคำถาม และส่งลูกค้าไปยังเอเจนต์ที่เหมาะสม (ตัวอย่างเช่น กด 1 เพื่อติดต่อฝ่ายขาย) ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้กำหนดค่าหน้าจอป้อนซึ่งยึดตามพรอมต์ IVR ค่าที่ป้อนโดยผู้โทรด้วยโทรศัพท์ที่ทักษะจะมีลำดับความสำคัญเหนือกว่าเกณฑ์การค้นหาที่ระบุไว้ได้ส่วนหัว เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle Contact On Demand พรอมต์ IVR สนับสนุนรายการต่อไปนี้เท่านั้น ได้แก่ หมายเลขค่าบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อ และ ID ของแคมเปญ

เลขที่ค่าบริการใน Oracle CRM On Demand มีเครื่องหมายขีด [-] อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้ติดต่อป้อนเลขที่ค่าบริการในการตอบกลับพรอมต์ IVR คุณต้องแนะนำผู้ติดต่อให้ใช้เครื่องหมายดอกจัน (\*) แทนเครื่องหมายขีด [-] ในพรอมต์ IVR

**หมายเหตุ:** หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อจะไม่รวมอยู่ในโครงร่างเพจผู้ติดต่อมาตรฐาน

## เกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle Contact On Demand

เมื่อเอเจนต์ได้รับการติดต่อจากลูกค้า Oracle Contact On Demand จะดำเนินการดังต่อไปนี้:

1 ค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand เพื่อจับคู่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ ลีด บริษัท ค่าบริการ และแคมเปญ

368 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



สำหรับการติดต่อทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อ (หมายเลขโทรศัพท์ที่ลูกค้าใช้โทรเข้ามา) ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก ในแคมเปญหนึ่ง หมายเลขโทรศัพท์ของผู้เริ่มการติดต่อคือหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญที่ลูกค้าโทรมา

สำหรับอีเมล แอปพลิเคชันจะค้นหารายการที่ตรงกันจาก:

- ที่อยู่อีเมลของผู้เริ่มการติดต่อ ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกไว้ในฟิลด์ เริ่มแรก

เพื่อให้เรคคอร์ดแคมเปญมีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์และที่อยู่อีเมล ซึ่งใช้เพื่อระบุรายการที่ตรงกัน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องกำหนดโครงสร้างเพจของเพจรายละเอียดแคมเปญเองเพื่อเพิ่มฟิลด์ อีเมลแคมเปญและหมายเลขโทรศัพท์แคมเปญด้วยตนเอง

ใน Oracle Contact On Demand คำขอบริการเชื่อมโยงกับกิจกรรมเฉพาะเมื่อพร้อม IVR ถูกตั้งค่าสำหรับกิจกรรมนั้นเท่านั้น ตัวอย่างเช่น Oracle Contact On Demand จะค้นหาเฉพาะหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ตรงกันเท่านั้น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทได้กำหนดค่าพร้อม IVR

เพื่อพร้อมให้ผู้โทรบ้านค่าหมายเลขโทรศัพท์บ้าน ในการจับคู่หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องกำหนดโครงสร้างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อมาตรฐานเองเพื่อให้มีฟิลด์หมายเลขโทรศัพท์บ้านผู้ติดต่อด้วย

และต้องป้อนหมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อที่ถูกต้องในฟิลด์นี้ สำหรับข้อมูลการกำหนดโครงสร้างเพจเอง โปรดดูที่ การกำหนดโครงสร้างเพจแบบสแตติกเอง

## 2 เมื่อการค้นหาเสร็จสมบูรณ์ เรคคอร์ดกิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับการติดต่อ ซึ่งเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่ตรงกัน

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างการค้นหาที่เป็นไปได้:

- ถ้าพบคำขอบริการที่ไม่ซ้ำกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับทั้งเรคคอร์ดคำขอบริการและบริษัทหลักของคำขอบริการ Oracle Contact On Demand ยังเชื่อมโยงเรคคอร์ดกิจกรรมกับผู้ติดต่อของคำขอบริการ นอกจากนี้ Oracle Contact On Demand พบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกับหมายเลขโทรศัพท์นั้น
- ถ้าพบผู้ติดต่อที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับผู้ติดต่อและบริษัทหลักของผู้ติดต่อนั้นโดยอัตโนมัติ
- ถ้าพบลีดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกัน Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงกิจกรรมนั้นกับทั้งลีดและบริษัทหลักของลีดโดยอัตโนมัติ
- หากเรคคอร์ดที่ไม่ซ้ำกันที่ตรงกันไม่มีบริษัทที่เกี่ยวข้อง Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงความสัมพันธ์กับบริษัทที่ไม่ซ้ำกันซึ่งมีหมายเลขโทรศัพท์ที่ตรงกัน หากมีหมายเลขโทรศัพท์ที่อยู่
- หากพบรายการที่ตรงกันเพียงเรคคอร์ดเดียว จะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันนั้น
- หากพบหลายรายการที่ตรงกันกับเรคคอร์ดประเภทใดโดยเฉพาะ Oracle Contact On Demand จะไม่เชื่อมโยงกิจกรรมกับเรคคอร์ดที่ระบุสำหรับเรคคอร์ดประเภทนี้

**หมายเหตุ:** คุณต้องสามารถเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ ไม่เช่นนั้น Oracle Contact On Demand จะไม่สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมกับประเภทเรคคอร์ดนี้ได้

**หมายเหตุ:** หากเอเจนต์โอนการติดต่อไปยังเอเจนต์อื่น กิจกรรมจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับเอเจนต์ที่ได้รับการโอนการติดต่อ

## การจัดการ Call Center

ในฐานะหัวหน้างาน คุณต้องการเครื่องมือที่จะช่วยให้คุณปฏิบัติงานของ Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณต้องการทราบจำนวนของสายเรียกเข้า อีเมล วอยซ์เมลล์ ซึ่งทีมของคุณต้องจัดการ คุณจะต้องตั้งคำถามต่างๆ เช่น เวลาเฉลี่ยที่ใช้จัดการในแต่ละการติดต่อ ลูกค้ายังรออยู่ในคิวนานเท่าใด และอื่นๆ การสามารถเข้าใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะสามารถช่วยคุณในการจัดการ Call Center หรือแม้กระทั่งระบุโอกาสในการปรับปรุงของเอเจนต์แต่ละคน

## เครื่องมือหัวหน้างาน Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand และ Oracle Contact On Demand มีเครื่องมือหลากหลายที่สามารถช่วยคุณในการบริหารงาน Call Center การติดต่อกับลูกค้าแต่ละครั้งสามารถติดตามและเชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดของลูกค้า คุณสมบัติการติดตามนี้จะสร้างฐานข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคุณและลูกค้าของคุณ ซึ่งคุณสามารถเข้าใช้ด้วยวิธีของรายงานและการวิเคราะห์ เครื่องมือการตรวจสอบเอเจนต์สามารถช่วยคุณในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับเอเจนต์แต่ละคน

### แผงควบคุมการติดต่อ

แผงควบคุมการติดต่อแสดงสถิติแบบเรียลไทม์เกี่ยวกับคิวของ Call Center เพื่อช่วยคุณในการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ

- คลิกที่แท็บแผงควบคุม และเลือกแผงควบคุมการติดต่อจากรายการดรอปดาวน์ แล้วคลิกที่ แสดง
- ดูที่จำนวนปัจจุบันของการติดต่อกับลูกค้าในแต่ละช่องทางการติดต่อของคุณ
- ตรวจสอบสถิติของแต่ละกลุ่มงานเพื่อช่วยคุณในการวิเคราะห์ปริมาณของ Call Center และบริหารทีมงานของคุณ
- คลิกที่ลิงค์ รายงานเพิ่มเติม เพื่อเลือกแผงควบคุมอื่นเพื่อดูบริการอื่นๆ หรือการวิเคราะห์การขาย

### รายงานและการวิเคราะห์ของการติดต่อ

โฮมเพจของรายงานประกอบด้วยลิงค์ไปยังระบบการวิเคราะห์ที่ถูกสร้างไว้แล้วและแบบกำหนดเอง ซึ่งสามารถช่วยคุณจัดการ Call Center

คุณสามารถตรวจสอบการวิเคราะห์แบบกำหนดเองหรือแบบสร้างไว้แล้วอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาแนวโน้มของ Call Center ความเสี่ยงที่เป็นไปได้ และโอกาสสำหรับการปรับปรุง

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand Answers ในการออกแบบรายงานที่กำหนดเองเพื่อวิเคราะห์กิจกรรมการติดต่อที่เกิดขึ้นใน Call Center ของคุณ เมื่อคุณจัดทำกรวิเคราะห์แบบกำหนดเอง:

- ใช้ประเภทเรื่องที่รายงาน กิจกรรม ในการจัดทำกรวิเคราะห์การติดต่อ
- ขยายไฟล์เดอร์ กิจกรรม จากนั้นไฟล์เดอร์ การติดต่อ
- คลิกที่ชื่อคอลัมน์ข้อมูล Oracle Contact On Demand เพื่อเพิ่มลงในกรวิเคราะห์แบบกำหนดเองของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [รายงาน](#) (ในหน้า 777)

## การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ

โฮมเพจการติดต่อ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการโต้ตอบของลูกค้า

### การดูการโต้ตอบของลูกค้า

ส่วนอินบ็อกซ์แสดงรายการการโต้ตอบทั้งหมดของลูกค้าที่ระบุให้กับคุณในปัจจุบันสำหรับช่องทางที่คุณเลือกในแท็บย่อย (การติดต่อ วอยซ์เมล หรืออีเมล) สำหรับคำอธิบายของฟิลด์ (คอลัมน์)

โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 382) คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

### การทำงานกับรายการการติดต่อ

ส่วนรายการการติดต่อจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของการติดต่อ:

**370** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

รายการกิจกรรมนี้	แสดง
อีเมลการแยกอายุทั้งหมด	อีเมลทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ซึ่งเปิดไวนานกว่า 24 ชั่วโมง
วอยซ์เมลการแยกอายุทั้งหมด	วอยซ์เมลทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้ซึ่งเปิดไวนานกว่า 24 ชั่วโมง
การติดต่อกลับทั้งหมด	การติดต่อกลับทางเว็บและการติดต่อกลับทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลทั้งหมด	อีเมลทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การติดต่อขาเข้าทั้งหมด	การติดต่อขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลขาเข้าทั้งหมด	อีเมลขาเข้าทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การติดต่อขาออกทั้งหมด	การติดต่อขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อีเมลขาออกทั้งหมด	อีเมลขาออกทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
การโอนทั้งหมด	การโอนทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
สายสนทนาทั้งหมด	การติดต่อทางโทรศัพท์ทั้งหมด
วอยซ์เมลทั้งหมด	วอยซ์เมลทั้งหมด
การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมด	การติดต่อกลับทางเว็บทั้งหมดที่คุณสามารถดูได้
อินบ็อกซ์การติดต่อของฉัน	การโต้ตอบทั้งหมดของลูกคำที่ระบุให้กับคุณในปัจจุบัน จะไม่มีอีเมลใหม่ที่ไม่สมบูรณ์แสดงในรายการนี้
อินบ็อกซ์การโทรของฉัน	การโทรที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุให้กับคุณ
อินบ็อกซ์วอยซ์เมลของฉัน	วอยซ์เมลที่ไม่สมบูรณ์ที่ระบุให้กับคุณ
การติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	การติดต่อทั้งหมดที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด
การโทรที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	การโทรที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด
อีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	อีเมลที่คุณตอบกลับ
วอยซ์เมลที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด	วอยซ์เมลที่คุณทำเสร็จสมบูรณ์ล่าสุด

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิกรายการ ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด

ส่วนการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดจะแสดงรายการการโต้ตอบที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดของคุณ สำหรับคำอธิบายไฟล์ (คอลัมน์) โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 382)

ในการขยายรายการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด คลิก แสดงรายการทั้งหมด รายการนี้จะแสดงเพจทั้งหมดของเรคคอร์ด โดยคุณสามารถเลื่อนดูเพจต่างๆ ได้

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับ [Oracle Contact On Demand](#) (ในหน้า 367)
- การจัดการ [Oracle Contact On Demand](#) (ในหน้า 372)

## การจัดการ **Oracle Contact On Demand**

ในการจัดการ Oracle Contact On Demand ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า (ในหน้า 372)
- การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์ (ในหน้า 375)
- การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ (ในหน้า 377)
- การโทรติดต่อ (ในหน้า 378)
- การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์) (ในหน้า 379)
- การจัดการข้อความวอยซ์เมล (ในหน้า 379)
- การจัดการอีเมล (ในหน้า 380)
- การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 382)
- การตรวจสอบสถิติของคุณ (ในหน้า 384)
- การดูประวัติการโต้ตอบ (ในหน้า 386)
- การตรวจสอบเอเจนต์ (ในหน้า 386)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า

หัวข้อต่อไปนี้ประกอบด้วยขั้นตอนที่ละเอียด ซึ่งใช้ในการเตรียมการติดต่อกับลูกค้า

### การเข้าใช้ **Oracle Contact On Demand**

เมื่อคุณサインอิน Oracle CRM On Demand แห้มการติดต่อควรจะปรากฏขึ้นมาพร้อมกันกับบริษัท ผู้ติดต่อ และอื่นๆ หากข้อมูลดังกล่าวไม่ปรากฏ ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- คลิกลูกศรทางขวาของแถวของแห้ม และเลือก การติดต่อ จากรายการการรอดาวน์

**หมายเหตุ:** หากไม่มีตัวเลือกการติดต่อ คุณอาจต้องเพิ่มแห้มให้กับโครงสร้างของคุณหรือแจ้งผู้ดูแลระบบของบริษัท สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการแสดงแห้ม โปรดดูที่ [การแสดงผลแห้มของคุณ](#) (ในหน้า 731)

## การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

เมื่อคุณต้องการรับสายเรียกเข้าที่อีกสถานที่หนึ่ง ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้อัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณมีตอนนี้คือหมายเลขที่แอปพลิเคชันต่อสายเรียกเข้าของคุณ

### ในการอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้
  - 2 อัปเดตการตั้งค่าโทรศัพท์ ในวินโดว์การตั้งค่า
    - ที่อยู่ SIP มาตราฐานโปรโตคอลสำหรับการรับสายเรียกเข้าแบบ VoIP ให้อัปเดตที่ฟิลด์นี้หากบริษัทของคุณใช้ VoIP แบบ SIP
    - โทรศัพท์ภายนอก (หมายเลขภายในระยะไกล) หมายเลขโทรศัพท์ซึ่ง Oracle Contact On Demand ต่อสายเรียกเข้าของคุณไปหา คุณสามารถอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์นี้ได้ตลอดเวลา
    - เล่นการประกาศ พรอมต์ให้คุณกดตัวเลข (คีย์ DTMF) ก่อนต่อสายเรียกเข้าให้คุณ

คำแนะนำ: หากคุณทำงานที่บ้าน คุณอาจต้องการเลือกตัวเลือกนี้ ตัวเลือกนี้จะป้องกันบุคคลอื่น เช่น เด็ก จากการรับสายที่ต่อมาจาก Call Center
  - 3 คลิก ตกลง เพื่อปิดวินโดว์การตั้งค่า
- การตั้งค่าใหม่จะมีผลในทันที

## การตั้งค่าของผู้ใช้

ในการเปลี่ยนค่าที่ทุกส่วนของคุณ การใช้งานแบบยกหูออก หรือเปลี่ยนวิธีจัดการสายเรียกเข้าอื่นๆ คุณจะต้องอัปเดตการตั้งค่าผู้ใช้ของคุณ

### ในการตั้งค่าของผู้ใช้ของคุณ

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก การตั้งค่าของผู้ใช้
- 2 ในวินโดว์การตั้งค่า ให้เลือกการตั้งค่าพรอมต์ของโทรศัพท์ทั่วไปและวอยซ์เมลที่คุณต้องการ:

การตั้งค่า	คำอธิบาย
โทรศัพท์ทั่วไป	
หน้าจอป้อนข้อมูลของสายเรียกเข้า	เปิดเพจรายละเอียดค่าของบริการ แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด บริษัท หรือการติดต่อโดยอัตโนมัติ เมื่อคุณตอบรับสายเรียกเข้า แอปพลิเคชันจะค้นหาฐานข้อมูลของ Oracle CRM On Demand เพื่อค้นหาเรคคอร์ดที่มีอยู่ซึ่งสอดคล้องกับหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร หากพบเรคคอร์ดที่สอดคล้อง เรคคอร์ดนั้นจะปรากฏขึ้น (เรคคอร์ดค่าของบริการ ผู้ติดต่อ ลีด หรือบริษัท) หากเป็นกรณีอื่นๆ เพจรายละเอียดการติดต่อจะปรากฏขึ้น ตัวอย่างเช่น ไม่พบเรคคอร์ด หรือพบหลายเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจับคู่เรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand</a> (ในหน้า 367)
การใช้งานแบบยกหูออก (ระดับเสียงสัญญาณว่าง)	เปิดรับการติดต่อตลอดเวลาหลังจากที่คุณรับสายเรียกเข้าสายแรก โดยที่คุณไม่ต้องยกหูโทรศัพท์เพื่อตอบสายเรียกเข้าอีกต่อไป โดยการใช้ส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการเพื่อรับสายเรียกเข้าสาย

การตั้งค่า	คำอธิบาย
การรับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ	(ใช้งานได้เฉพาะการใช้งานแบบยกหูออก) รับสายเรียกเข้าแบบอัตโนมัติ โดยที่จะต่อสายกับผู้โทรเข้าโดยที่คุณไม่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม เสียงบีบจะเตือนแอดเจนต์เพื่อระบุว่าผู้โทรเข้ามาในสาย
การตั้งค่าโทรศัพท์	สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับตัวเลือกการตั้งค่าโทรศัพท์ โปรดดูที่ "การอัปเดตหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ" ที่ด้านบน
พรมตัวอักษรเมลล์	
ไฟล์ Wav ของพรมตัวอักษรอีเมล	เสียงบันทึกซึ่งแจ้งชื่อของคุณ
ไฟล์ Wav ของพรมตัวอักษรที่ทักทายเมลล์	เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อสายเรียกเข้าถูกต่อมาที่วอยซ์เมลล์ของคุณ
ไฟล์ Wav ของพรมตัวอักษรต้อนรับ	เสียงบันทึกซึ่งเล่นขึ้นเมื่อลูกค้าถูกต่อมาที่หมายเลขโทรศัพท์ของคุณ
บันทึกพรมตัวส่วนบุคคล	บันทึกข้อความส่วนตัวของคุณ พรมตัวนี้จะใช้ทักทายผู้โทรเข้าโดยอัตโนมัติ เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัติ เล่นคำทักทายโดยผู้ดูแลระบบ

## การตรวจสอบอินบ็อกซ์ของ Oracle Contact On Demand ของคุณ

ส่วนอินบ็อกซ์ (บนแท็บการติดต่อ) จะแสดงรายการของการติดต่อของช่องทางที่กำลังดำเนินการอยู่ ซึ่งถูกระบุให้คุณภายในแท็บย่อยที่ถูกเลือก (โทรศัพท์ วอยซ์เมลล์ หรืออีเมล) Oracle Contact On Demand จะพิจารณาว่าการติดต่อเหล่านี้ยังใช้งานได้จนกระทั่งกิจกรรมต่อไปนี้เกิดขึ้น:

- **การติดต่อทางโทรศัพท์** จะมีการสรุปข้อมูลเมื่อมีการวางสาย ฟอรัมการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะที่หน้าจอเป็น สมบูรณ์ ในการใช้สถานะ สมบูรณ์ กับกิจกรรม ให้คลิกที่ บันทึกในหน้าจอการสรุปข้อมูล ในการปล่อยกิจกรรมให้อยู่ในสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการ ให้คลิกที่ ยกเลิก เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว การติดต่อจะไม่ปรากฏอยู่ในอินบ็อกซ์อีกต่อไป
- **วอยซ์เมลล์** คุณต้องเลือกการสรุปข้อมูลด้วยตนเองหลังจากฟังวอยซ์เมลล์แล้ว ฟอรัมการสรุปข้อมูลจะแสดงสถานะเป็น เสร็จสมบูรณ์ โดยอัตโนมัติ เมื่อสรุปข้อมูลแล้ว วอยซ์เมลล์จะไม่ปรากฏอยู่ในอินบ็อกซ์อีกต่อไป
- **อีเมล** คุณสามารถตอบกลับ ระบุใหม่ หรือยกเลิกอีเมล (เช่น เมล์ขยะ) เมื่อคุณตอบกลับอีเมล วินโดว์ การสรุปข้อมูล จะปรากฏขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งช่วยให้แอดเจนต์สามารถรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกิจกรรมอีเมลที่สมบูรณ์

หลังจากที่อีเมลถูกระบุใหม่ หรือหลังจากที่ระบบทำการระบุอีเมลใหม่โดยอัตโนมัติเนื่องจากแอดเจนต์ไม่สามารถตอบสนองได้รวดเร็วเพียงพอ อีเมลจะไม่ปรากฏอยู่ในอินบ็อกซ์ของแอดเจนต์อีกต่อไป

**หมายเหตุ:** กิจกรรมอีเมลจะไม่ถูกบันทึกใน Oracle CRM On Demand จนกว่าอีเมลจะถูกตอบกลับ และมีสถานะสุดท้ายเป็น เสร็จสมบูรณ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณยังสามารถกำหนดค่า Oracle Contact On Demand เพื่อสรุปกิจกรรมโดยอัตโนมัติโดยปราศจากวินโดว์สรุปแสดงใน Oracle Contact On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การสรุปกิจกรรมการติดต่อ (ในหน้า 382)

## การแจ้งว่าคุณพร้อมทำงาน

สถานะของคุณจะต้องเป็น ใช้งานได้ เพื่อให้คุณสามารถรับการติดต่อหรือการโต้ตอบวอยซ์เมลล์ใหม่ คุณสามารถรับการโต้ตอบอีเมลเมื่อสถานะของคุณเป็น ใช้งานได้ สถานะอาจเปลี่ยนเป็น ใช้งานได้ทันทีที่คุณไชนอินเข้าในแอปพลิเคชัน ขึ้นกับว่าผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าสถานะของคุณเป็นอย่างไร ถ้าสถานะไม่เปลี่ยน คุณต้องเปลี่ยนสถานะของคุณด้วยตัวเองเป็น ใช้งานได้

เมื่อสถานะของคุณเป็น ใช้งานได้ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- รับการติดต่อจากลูกค้าใหม่แบบประเภทเดียวหรือหลายประเภทที่ระบุให้คุณ (โทรศัพท์ อีเมล วอยซ์เมลล์) ประเภทและจำนวนของการติดต่อขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบ
- ตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อเข้ามาซึ่งแสดงอยู่ในแถบการดำเนินการ

**374** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

### ในการแจ้งว่าคุณพร้อมสำหรับสายเรียกเข้า

- ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก **ไม่สามารถใช้ได้**  
สถานะ **ไม่สามารถใช้ได้** เปลี่ยนเป็น **ใช้ได้**

## การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์

เมื่อคุณพร้อมที่จะทำงาน คุณสามารถเริ่มรับโทรศัพท์จากลูกค้าได้ คุณจะได้รับโทรศัพท์ตามทักษะ กลุ่มงาน หรือเกณฑ์อื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับคำสั่งของบริษัทของคุณ

คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ \(ในหน้า 716\)](#)

นอกจากนี้ แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดที่ตรงกับสายเรียกเข้า และแสดงเรคคอร์ดนั้น หากไม่มีเรคคอร์ด หรือมีเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งที่ตรงกับสายเรียกเข้า วินโดว์ รายละเอียดการติดต่อ จะปรากฏขึ้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับขั้นตอนดังกล่าว โปรดดูที่ [เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand \(ในหน้า 367\)](#)

หากคุณเปลี่ยนสถานะของตัวเองเป็น **ไม่สามารถใช้ได้** คุณจะยังคงได้รับอีเมล โดยไม่สามารถกำหนดการติดต่ออื่นๆ เช่น โทรศัพท์ วอยซ์เมล ให้กับคุณได้

คุณสามารถทำให้สถานะของตนเองกลายเป็น**ไม่สามารถใช้ได้**ในขณะที่คุณทำงานอย่างอื่น เช่น เขียนข้อความหรือล้างข้อความที่มีอยู่

การเปลี่ยนเป็น**ไม่สามารถใช้ได้**นั้นช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการติดต่อที่ไม่ได้รับสายโดยไม่จำเป็นได้ ตัวอย่างเช่น ขณะที่คุณทำงานอื่น ทางเลือกที่ช่วยแก้ปัญหาการไม่ได้รับการติดต่อเข้า คือ การรันเซสชันเบราเซอร์สองเซสชันโดยใช้หนังสือรับรองผู้ใช้เดียวกัน โดยเซสชันหนึ่งเปิดแถบเครื่องมือการติดต่อไว้ ส่วนอีกเซสชันปิดแถบเครื่องมือการติดต่อ ใช้เบราเซอร์แรกในการติดต่อขาเข้า และเบราเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

### ในการรับสายเรียกเข้า

- เมื่อคุณได้รับการกำหนดการติดต่อใหม่ ให้รับโทรศัพท์

หาก **Oracle Contact On Demand** ได้รับการตั้งค่าให้แสดงหน้าจอป๊อปอัพ ระบบจะแสดงเรคคอร์ดที่ตรงกันตามการค้นหาสำหรับข้อมูลต่อไปนี้ (ตามลำดับเฉพาะนี้):

- คำขอบริการ
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- บริษัท

**หมายเหตุ:** คุณต้องตั้งค่าเพิ่มเติมสำหรับ **Oracle Contact On Demand**

หากคุณต้องการให้แอปพลิเคชันค้นหาข้อมูลที่ป้อนโดยผู้ติดต่อในการตอบกลับพร้อมด้วยการตอบกลับด้วยเสียงแบบอินเตอร์แอคทีฟ (IVR) เช่น เลขที่คำขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์บ้านของผู้ติดต่อ หรือ ID แคมเปญ

หากคุณไม่ได้รับการตั้งค่าสำหรับหน้าจอป๊อปอัพ คุณสามารถคลิกที่อเลิตการติดต่อขาเข้าที่กะพริบอยู่ ในแถบเครื่องมือการติดต่อเพื่อนำวิเกตไปที่เพจรายละเอียดการติดต่อโดยตรง

เมื่อคุณรับสาย การควบคุมการติดต่อจะเริ่มทำงาน

**คำแนะนำ:** หากหน้าจอป๊อปอัพของสายเรียกเข้าแสดงขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการบันทึกไว้สำหรับเรคคอร์ดนี้จะสูญหาย วิธีที่ดีที่สุดคือ เรียกใช้เซสชันเบราเซอร์สองเซสชันด้วยหนังสือรับรองของผู้ใช้เดียวกัน: เซสชันแรกสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่เปิด และเซสชันที่สองสำหรับแถบเครื่องมือการติดต่อที่ปิด ใช้เบราเซอร์แรกสำหรับสายโทรเข้า และเบราเซอร์ที่สองสำหรับกิจกรรมอื่นๆ ทั้งหมด

### ในการวางสาย

- วางสายโทรศัพท์ หรือคลิก **วางสาย** ที่ส่วนการควบคุมเสียง ในแถบการดำเนินการ

หลังจากที่การสนทนาสิ้นสุดลง แบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏให้คุณตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการสนทนา ผู้ดูแลของคุณอาจตั้งค่าการสรุปข้อมูลเชิงเวลา ซึ่งจะช่วยให้คุณทำงานให้เสร็จภายหลังการสนทนา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ [การสรุปกิจกรรมการติดต่อ](#) (ในหน้า 382)

**ในการพักสายโทรศัพท์**

- ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก ระบุ ในระหว่างการสนทนา
- การพักสายโทรศัพท์ทำให้คุณสามารถพักการสนทนาและหยุดการติดต่อด้วยเสียงกับผู้ใช้ คุณจะเห็นสถานะของการติดต่อ (ซึ่งก็คือ ระบุ) ในแถบการดำเนินการ

**ในการเริ่มการติดต่อใหม่อีกครั้ง**

- คลิกที่ปุ่ม ระบุ

**ในการโอนสาย**

- 1 ในส่วนการควบคุมเสียงในแถบการดำเนินการ ให้คลิก โอน
- 2 ในหน้าต่างดรอพดาวน์ ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ
- 3 ในหน้าต่าง โอน ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้ ตามการเลือกของคุณก่อนหน้านี้:

สำหรับตัวเลือกนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เอเจนต์	<p>1. เลือกเอเจนต์</p> <p>คำแนะนำ: ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลต์ ค้นหาเอเจนต์</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> การโอนสายเรียกไปที่เอเจนต์นั้น ไม่จำเป็นว่าเอเจนต์นั้นกำลังไชนอินอยู่กับแอปพลิเคชันหรือพร้อมที่จะรับสายได้หรือไม่</p> <p>2. คลิกที่ปุ่มใดปุ่มหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การโอนสายโดยตรง โอนสายให้กับเอเจนต์คนถัดไป และตัดคุณออกจากสาย</li> <li>■ การโอนสายแบบมีการแจ้ง โอนสายโดยให้คุณสามารถแจ้งเกี่ยวกับสายเรียกเข้าให้กับเอเจนต์ที่รับสาย โดยที่ลูกค้าจะไม่ได้ยินการแจ้งนี้</li> <li>■ การประชุม โอนสายโดยที่คุณและลูกค้ายังอยู่ในการสนทนาและมีบุคคลอื่นเข้าร่วมด้วย</li> </ul> <p>คำแนะนำ: คุณสามารถดับเบิลคลิกที่ชื่อของเอเจนต์เพื่อโอนสายในรูปแบบการโอนสายโดยตรง</p> <p>หากเอเจนต์ไม่ตอบรับ คุณสามารถคลิก ยกเลิกการโอน ในส่วนการควบคุมเสียงได้ตลอดเวลา ซึ่งจะพักสายของลูกค้าและคืนการควบคุมกลับมาให้กับคุณ ในการเริ่มสนทนากับผู้ใช้เข้าอีกครั้ง ให้คลิกที่ปุ่ม ระบุ</p>



สำหรับตัวเลือกนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
กลุ่ม	เลือก กลุ่มทักษะ จากรายชื่อกลุ่มของบริษัทและคลิก โอน หรือดับเบิลคลิกที่ชื่อกลุ่ม การโอนสายไปที่กลุ่มทักษะไม่จำเป็นต้องมีเอเจนต์คนใดคนอื่น คำแนะนำ: ในการค้นหาจากรายชื่อ ให้ใช้ฟิลต์ ค้นหากลุ่ม
โทรศัพท์	4. ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ในฟิลต์ที่จัดเตรียมไว้ หมายเลขอาจเป็นของโทรศัพท์ภายในหรือภายนอกบริษัทก็ได้ คลิกที่ การประชุม การโอนสายแบบมีการแจ้ง หรือการโอนสายโดยตรง เพื่อทำการโอนสาย
วอยซ์เมลล์	ส่งสายเรียกเข้าไปที่วอยซ์เมลล์ของเอเจนต์

## 1 ป้อนข้อมูลในแบบฟอร์มการสรุปข้อมูล

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณทำการโอนสาย การติดต่อระหว่างคุณกับผู้ใช้โทรเข้าจะสิ้นสุดลง และพร้อมดีแบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น

### ในการติดต่อกับผู้ใช้โทรเข้าอีกครั้ง

- คลิกที่ปุ่ม ยกเลิกการโอน แล้วคลิกที่ปุ่ม ระบุ

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้จะใช้ได้กับการโอนสายแบบมีการแจ้งหรือการประชุม

## การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์

หากคุณกำลังใช้เซสชันเบราเซอร์หลายรายการใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนทนากับลูกค้า และเพิ่มรายละเอียดลงในฟอร์ม เช่น คำขอบริการ เป็นต้น คุณสามารถเลิกใช้เครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์หนึ่งของ Oracle CRM On Demand คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถบันทึกรายละเอียดที่คุณกำลังป้อนลงในฟอร์มในเซสชันเบราเซอร์ที่สองของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้เครื่องมือการติดต่อเพื่อจัดการการติดต่อกับลูกค้าได้

**หมายเหตุ:** ส่วนเครื่องมือการติดต่อที่เลิกใช้ จะยังคงไม่ใช้งานอยู่ในเซสชันเบราเซอร์จนกว่าคุณจะไชน์เอาต์ และไชน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งโดยไม่จำเป็นต้องปิดวินโดว์ของเบราเซอร์

### ในการเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราเซอร์ 1

- จากแถบการดำเนินการ คลิกปุ่ม X บนแถบชื่อส่วนแถบเครื่องมือการติดต่อ

คำแนะนำ: เลื่อนตัวชี้เมาส์ไว้เหนือปุ่มเพื่อดูคำแนะนำซึ่งแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานของปุ่ม

เมื่อคลิกที่ปุ่ม เลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คำขอการยืนยันจะปรากฏขึ้น

- คลิก ตกลง เพื่อเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อ คุณจะไม่สามารถใช้ปุ่มยกเลิก ปุ่มการสรุปข้อมูล ปุ่มระบุใหม่ และปุ่มเปิดอีเมล หรือเอกสารแนบ Oracle Contact On Demand เช่น การดูประวัติการโต้ตอบจากเพจรายละเอียดการติดต่อ จากเซสชันเบราเซอร์ได้ คุณสามารถไชน์อิน Oracle CRM On Demand อีกครั้งเพื่อใช้งานแถบเครื่องมือการติดต่อ

## การโทรติดต่อ

จาก Oracle Contact On Demand คุณสามารถใช้สายภายนอกเพื่อติดต่อลูกค้า หรือสายภายในเพื่อติดต่อเอเจนต์หรือหัวหน้างานอื่นได้

ตามค่าดีฟอลต์ แต่ละเอเจนต์มีสายโทรศัพท์แยกกันสองสาย ซึ่งช่วยให้คุณได้รับการติดต่อขาเข้าบนสายหนึ่งและทำการติดต่อขาออกบนอีกสายหนึ่งได้ เช่น ลูกค้าของคุณอาจต้องการข้อมูลที่คุณไม่สามารถให้ได้ คุณสามารถให้ลูกค้าที่รอสาย คลิกสายที่สองเพื่อเริ่มการใช้งาน คลิก หมายเลขหมาย และติดต่อบุคคลอื่นเพื่อขอข้อมูลที่จำเป็นต้องการ เมื่อคุณได้รับข้อมูลแล้ว คุณสามารถวางสายที่สองและกลับไปสนทนากับลูกค้าของคุณที่สายแรก

การใช้สายภายนอกจะจัดท่าเรคคอร์คกิจกรรมภายใน Oracle CRM On Demand สำหรับการติดต่อนั้นโดยอัตโนมัติ

นอกจากคุณจะสามารถวางตัวเลือกนั้นก่อนจะหมุนเลขหมายในการติดต่อแต่ละครั้ง การล็อกกิจกรรมการติดต่อขาออกช่วยประหยัดเวลาในการติดตามกิจกรรมประจำวันของคุณ และช่วยให้ผู้จัดการสามารถวัดประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละเอเจนต์ได้

### ในการโทรติดต่อสายภายนอก

**1** ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบดำเนินการ ให้คลิก หมายเลขหมาย

**หมายเหตุ:** ตามค่าดีฟอลต์ ซองทำเครื่องหมาย ล็อกกิจกรรม จะถูกเลือกไว้

**2** จากนั้นคุณสามารถทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ เลือกหมายเลขจากรายการ เลขหมายที่หมุนล่าสุด แล้วคลิก ติดต่อ

**หมายเหตุ:** เลขหมายที่หมุนล่าสุดเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ในเซสชันปัจจุบัน เมื่อคุณไชน์เอาต์ รายการนี้จะถูกล้างข้อมูล

■ ป้อนหมายเลขโทรศัพท์ แล้วคลิก ติดต่อ

■ คลิกปุ่ม ค้นหาเจเน็ต เลือกเอเจนต์จากรายการ แล้วคลิก หมายเลขหมาย

**คำแนะนำ:** ในการค้นหาเจเน็ตในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเจเน็ต

**3** รับโทรศัพท์ของคุณ

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณป้อน

### ในการโทรติดต่อสายภายนอกโดยใช้ คลิกเพื่อหมุนหมายเลข

**1** นาวีเกตไปยังรายละเอียดของผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ หรือรายชื่อผู้ติดต่อ

หากหมายเลขของผู้ติดต่อแสดงเป็นไฮเปอร์ลิงค์ คุณสามารถคลิกที่หมายเลขนั้นเพื่อหมุนเลขหมาย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบสามารถปรับแต่งระบบของคุณและเปลี่ยนแปลงฟิลด์ต่างๆ พร้อมทั้งคุณสมบัติของฟิลด์เหล่านั้น คลิกเพื่อหมุนหมายเลข อาจไม่สามารถใช้งานได้กับฟิลด์ดังกล่าว

**2** คลิกลิงค์หมายเลขโทรศัพท์ที่คุณต้องการหมุนเลขหมาย

กล่องโต้ตอบ โปรแกรมหมุนเลขหมาย จะปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** หมายเลขโทรศัพท์ในกล่องโต้ตอบเป็นแบบอ่านอย่างเดียว ในการปิดการใช้งานกล่องโต้ตอบนี้ ให้นำนาวิกเกตไปยัง การตั้งค่าของเงิน โปรไฟล์ส่วนบุคคล และโปรไฟล์ของเงิน และยกเลิกการเลือกซองทำเครื่องหมาย แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมุนหมายเลข คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล

**3** คลิกปุ่ม ติดต่อ เพื่อทำการโทรติดต่อขาออก

Oracle Contact On Demand จะโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ปลายทางที่คุณคลิก

### ในการโทรติดต่อสายภายใน

การโทรติดต่อสายภายในสามารถใช้เพื่อติดต่อเจเนตหรือหัวหน้างานใดๆ สถานะของบุคคลเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในรายชื่อผู้ใช้พร้อมด้วยชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ปลายทาง (ซึ่งก็คือที่ตั้งปัจจุบัน) การโทรติดต่อเจเนตจะทำให้กรังโทรศัพท์ของเจเนตนั้นดังขึ้นไม่ว่าเจเนตนั้นจะล็อกอินอยู่หรือไม่ก็ตาม

## การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์)

Oracle Contact On Demand มีความสามารถของการติดต่อกลับทางเว็บ และการติดต่อกลับ ซึ่งจะต้องตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบ:

- การติดต่อกลับทางเว็บ ลูกค้าเข้าไปยังฟอร์มที่เว็บไซต์ของบริษัทเพื่อจัดทำกำหนดการของการติดต่อกลับ
- การติดต่อกลับ ลูกค้าขอการติดต่อกลับผ่านทางเมนูโทรศัพท์เมื่อติดต่อ Call Center

เมื่อคำขอสำหรับการติดต่อกลับถูกส่งผ่านทางเว็บเพจหรือเมนูโทรศัพท์ การติดต่อกลับจะถูกส่งไปยังเจเนตที่เหมาะสมที่สุดที่พร้อมทำงาน เจเนตนั้นจะเห็นสัญญาณเลดทะเลทราย และปุ่ม การติดต่อ เปลี่ยนเป็นใช้งานได้

### ในการรับการติดต่อกลับ

- คลิกรูป คำตอบ เมื่อคุณเห็นการแจ้งเลดที่แถบการดำเนินการของคุณ

การยอมรับการติดต่อกลับจะโอนสายเรียกเข้าให้กับคุณ โทรศัพท์ของคุณจะดังขึ้นและเมื่อคุณรับสาย จะเป็นการโทรไปยังฝ่ายที่ขอ หากคุณยอมรับการติดต่อกลับทางเว็บ กลองโต้ตอบการติดต่อกลับทางเว็บจะแสดงข้อมูลที่ให้โทรป้อนในแบบฟอร์มการติดต่อกลับทางเว็บ

**หมายเหตุ:** สำหรับการติดต่อกลับทางเว็บ เพจรายละเอียดของ **Oracle Contact On Demand** จะไม่ปรากฏขึ้น อย่างไรก็ตาม จะมีการลิงค์เรเคอร์คกิจกรรมไปยังเรเคอร์คที่ตรงกันโดยอัตโนมัติ

## การจัดการข้อความวอยซ์เมลล์

ข้อความวอยซ์เมลล์สามารถเป็นข้อความส่วนบุคคลหรือข้อความ ACD ก็ได้ ข้อความ ACD คือวอยซ์เมลล์ที่ฝากไว้กับ Call Center ของบริษัทของคุณ

ข้อความวอยซ์เมลล์เหล่านี้ถูกกำหนดเส้นทางตามการตั้งค่าโฟลว์การติดต่อโดยผู้ดูแลระบบของคุณ และมีภาระบูให้กับเจเนตตามทักษะและความพร้อมทำงานของเจเนตเหล่านั้น

คุณสามารถระบุข้อความวอยซ์เมลล์ใหม่ให้เจเนตอื่น หัวหน้างานอื่น หรือกลุ่มทักษะอื่นได้ เมื่อคุณระบุวอยซ์เมลล์ใหม่

วอยซ์เมลล์นั้นจะผ่านการกำหนดเส้นทางอีกครั้งตามเวิร์คโฟลว์ที่ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งไว้ และคุณจะไม่ซ้ำของวอยซ์เมลล์ที่ได้รับการระบุใหม่อีกต่อไป

เมื่อข้อความวอยซ์เมลล์อยู่ในคิวของคุณ ผลิตของวอยซ์เมลล์ซ้ำจะฟรีอยู่ในส่วนเครื่องมือการติดต่อ ในแถบการดำเนินการเป็นเวลาสองสามวินาที และเรเคอร์คยังปรากฏขึ้นที่ด้านบนสุดของอินบ็อกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อ ภายในแท็บย่อย วอยซ์เมลล์ อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดระยะเวลาในระหว่างอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงการติดต่อปัจจุบันและการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ \(ในหน้า 716\)](#)

คุณสามารถเล่นข้อความวอยซ์เมลล์เมื่อใดก็ได้ โดยคุณยังสามารถรับสายได้ตามปกติ อย่างไรก็ตาม สายจะไม่ว่างหากคุณเลือกฟังวอยซ์เมลล์ใช้โทรศัพท์

**หมายเหตุ:** ข้อความวอยซ์เมลล์ไม่สามารถลบออกได้

### ในการฟังข้อความ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)

- 1 ในอินบ็อกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมลล์
  - 2 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิกรูป ฟังวอยซ์เมลล์
- การดำเนินการนี้จะเล่นวอยซ์เมลล์ผ่านโปรแกรมเล่นมีเดียบนเครื่อง

คำแนะนำ: หากคุณมีปัญหากับการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยนโปรแกรมเล่นมีเดียดีฟอลต์บนเครื่อง

### ในการฟังข้อความทางโทรศัพท์ (ข้อความใหม่หรือข้อความที่เล่นแล้ว)

- 1 ในอินบ็อกซ์ คลิกลิงค์ หัวเรื่อง สำหรับข้อความวอยซ์เมลล์
- 2 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิกปุ่ม ฟังวอยซ์เมลล์ทางโทรศัพท์  
โทรศัพท์ของเอเจนต์จะดังขึ้นและเล่นวอยซ์เมลล์ผ่านโทรศัพท์

### ในการระบวอยซ์เมลล์ใหม่

- 1 ในเพจวอยซ์เมลล์ คลิก ระบุใหม่
- 2 คลิกเอเจนต์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น
- 3 ในวินโดว์โอน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์  
หากคุณคลิก เอเจนต์ กล่องโต้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:
  - **ใช้งานได้** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
  - **กำลังพัก** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
  - **ไม่ว่าง** เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
  - **ล็อกเอาต์** เอเจนต์ไม่ได้ล็อกอินเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์การติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวกับสถานะของเอเจนต์ใน Oracle CRM On Demand
  - **อีเมล ACD** เอเจนต์กำลังประมวลผลอีเมลอยู่ในขณะนี้
  - **สรุป** เอเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้
- 4 คลิก โอน

## การจัดการอีเมล

อีเมลจะถูกส่งให้กับเอเจนต์ตามทักษะ ความพร้อมทำงาน หรือค่าหลัก เมื่ออีเมลถูกส่งให้กับคุณ อเลติชของอีเมลเข้าจะกะพริบในส่วนเครื่องมือการติดต่อของแถบการดำเนินการ เรคคอร์ดจะปรากฏขึ้นที่ด้านบนของอินบ็อกซ์ของคุณในโฮมเพจการติดต่อในแท็บย่อย อีเมล อีกด้วย

คุณสามารถกำหนดช่วงเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อจะแสดงอีเมลปัจจุบันและอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

โดยทั่วไป คุณจะต้องตอบกลับอีเมลทั้งหมด อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณได้รับอีเมล เช่น อีเมลขยะ เป็นต้น ซึ่งไม่ต้องตอบกลับ คุณสามารถยกเลิกอีเมลนี้ได้ การยกเลิกจะทำการสรุปอีเมลที่ไม่ต้องตอบกลับและไม่มีการจัดทำกิจกรรมอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเลือกสร้างกิจกรรมอีเมลสำหรับอีเมลที่ยกเลิกได้หากต้องการ คุณสามารถบันทึกอีเมลตอบกลับที่ไม่สมบูรณ์เหล่านี้โดยการคลิก บันทึกเป็นร่าง ซึ่งจะบันทึกลงในโฟลเดอร์ร่าง คุณไม่สามารถแก้ไขอีเมลที่ถูกยกเลิกหรือถูกส่งไปแล้ว

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถตั้งค่าของจำนวนอีเมลสูงสุดที่คุณสามารถได้รับ คุณสามารถดูข้อมูลนั้นได้โดยไปที่บรรทัดข้อความออฟไลน์ในวินโดว์สถิติ ซึ่งแสดงด้วย X/Y โดยที่ X คือจำนวนของข้อความที่คุณได้รับในขณะนี้ ส่วน Y คือจำนวนอีเมลสูงสุดที่กำหนดให้คุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อเอเจนต์ได้รับอีเมล สถานะของเอเจนต์จะยังคงเป็น ใช้งานได้

### ในการอ่านอีเมลใหม่

ในการเข้าสู่อีเมลใหม่ของคุณ คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- **คลิกที่อีเมล** เข้าในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ  
การดำเนินการนี้จะเปิดแท็บย่อยอีเมลโดยอัตโนมัติในโฮมเพจการติดต่อ

- **นาวิเกต** ไปที่แท็บย่อยอีเมลในแท็บการติดต่อ  
การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมลใหม่ที่มอบหมายให้กับคุณ

- 1 **คลิกที่ลิงค์หัวเรื่อง**ของอีเมลที่คุณต้องการดู  
เนื้อหาอีเมลจะแสดงอยู่ในวินโดว์รายละเอียดอีเมลใหม่

- 2 **ในวินโดว์รายละเอียดอีเมล** คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- **ระบุใหม่** ส่งอีเมลไปที่กลุ่มงานเดิมเพื่อทำการระบุอีเมลให้กับเอเจนต์คนอื่นหรือกลุ่มอื่นอีกครั้ง  
ป้อนข้อมูลในฟิลด์ หมายเหตุ ถ้าคุณต้องการให้ข้อมูลทั่วไปแก่เอเจนต์หรือกลุ่มถัดไป

- **ยกเลิก** ลบอีเมลออกจากอินบ็อกซ์

ใช้คุณสมบัตินี้สำหรับอีเมลที่ไม่ต้องการ หากคุณต้องการติดตามอีเมลที่ยกเลิกบางอีเมล ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ล็อกกิจกรรม ในกล่องโต้ตอบ ยกเลิกอีเมล

- **บันทึกเป็นร่าง** บันทึกอีเมลในรายการอีเมลร่างภายในส่วนอีเมลของคุณ

- **ตอบกลับ** ในการตอบกลับอีเมล หน้าจอการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้น ป้อนรายละเอียดของการสรุปที่เหมาะสมและคลิก บันทึก

กิจกรรมนี้จะถูกบันทึกในส่วนอีเมลที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ของโฮมเพจการติดต่อของคุณ นอกจากนี้ หากอีเมลเกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดใดๆ คุณสามารถเข้าสู่อีเมลนี้ได้จากประวัติการโต้ตอบของเรคคอร์ด ทั้งอีเมลเริ่มแรกและอีเมลตอบกลับจะถูกบันทึกในประวัติการโต้ตอบ

### ในการอ่านอีเมลร่าง อีเมลที่ส่งแล้ว และอีเมลที่ยกเลิก

- 1 **คลิกแท็บย่อยอีเมล** ในโฮมเพจการติดต่อ

- 2 **ในส่วนอีเมลของคุณ** หารายชื่อของอีเมลที่คุณต้องการดูจากเมนูดรอปดาวน์:

- ข้อความร่าง
- ข้อความที่ส่งแล้ว
- ข้อความที่ยกเลิก

การดำเนินการนี้จะแสดงรายการของอีเมลในโฟลเดอร์ที่เลือก

- 3 **คลิกที่ลิงค์หัวเรื่อง**ของอีเมลที่คุณต้องการดู  
เนื้อหาอีเมลจะแสดงอยู่ในส่วนรายละเอียดอีเมล

**หมายเหตุ:** กิจกรรมอีเมลขาออกจะถูกบันทึกเป็นเรคคอร์ดกิจกรรมที่แยกกัน หากกิจกรรมอีเมลขาออกเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ บริษัท และอื่นๆ

เรคคอร์ดกิจกรรมจะปรากฏในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ติดต่อหรือบริษัท **Oracle CRM On Demand** จะจัดทำเฉพาะกิจกรรมอีเมลที่สมบูรณ์ในข้อความที่ส่งแล้วเท่านั้น

### ในการระบุอีเมลใหม่

- 1 **ในเพจอีเมล** คลิก ระบุใหม่

## 2 คลิกเอเจนต์หรือกลุ่มในวินโดว์ที่ปรากฏขึ้น

## 3 ในวินโดว์โอน เลือกกลุ่มหรือเอเจนต์

หากคุณคลิก เอเจนต์ กล้องโต้ตอบจะเปิดโดยมีรายการเอเจนต์ทั้งหมดและสถานะตามลำดับ รายการต่อไปนี้อธิบายถึงสถานะของเอเจนต์:

- **ใช้งานได้** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **กำลังพัก** เอเจนต์มีสถานะ ใช้งานไม่ได้ ในแถบเครื่องมือการติดต่อ
- **ไม่ว่าง** เอเจนต์กำลังสนทนากับอีกสาย และใช้งานไม่ได้
- **ล็อกเอาต์** เอเจนต์ไม่ได้ล็อกอินเข้าสู่เซิร์ฟเวอร์การติดต่อ ข้อมูลนี้ไม่เกี่ยวกับสถานะของเอเจนต์ใน Oracle CRM On Demand
- **อีเมล ACD** เอเจนต์กำลังประมวลผลอีเมลอยู่ในขณะนี้
- **สรุป** เอเจนต์กำลังประมวลผลฟอร์มการสรุปอยู่ในขณะนี้

## 4 คลิก โอน

### การสรุปกิจกรรมการติดต่อ

ผู้ดูแลระบบของจะกำหนดว่าจะใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลใน Oracle Contact On Demand โดยอัตโนมัติหรือด้วยตนเอง โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟอร์มการสรุปข้อมูลเป็นหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ และเฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลใน Oracle Contact On Demand ได้

**คำแนะนำ:** การตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ มีอยู่ในส่วนโปรไฟล์บริษัทใน Oracle CRM On Demand เฉพาะผู้ดูแลระบบเท่านั้นที่สามารถใช้งานหรือปิดใช้การตั้งค่านี้ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ โปรดดูที่ คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ *Oracle Contact On Demand* และ คู่มือสำหรับผู้จัดการที่เป็นผู้ดูแลระบบ *Oracle Contact Center Anywhere*

เมื่อคุณสิ้นสุดการติดต่อ (การโทร วอยซ์เมลล์ อีเมลล์) Oracle Contact On Demand จะจัดทำกิจกรรมและแสดงฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ คุณต้องกรอกข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วนเพื่อสิ้นสุดกิจกรรมการติดต่อ

หากฟอร์มการสรุปข้อมูลไม่แสดงขึ้น ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบว่าได้ใช้งานฟอร์มการสรุปข้อมูลแล้ว
- ตรวจสอบว่าเบราว์เซอร์ของคุณได้ใช้งานคุกกี้บล็อกเกอร์แล้ว

**คำเตือน:** อย่าสรุปข้อมูลกิจกรรมขณะกำลังอยู่ระหว่างการติดต่อ มิฉะนั้น ฟอร์มสรุปข้อมูลที่จะแสดงจะแสดงขึ้นเมื่อคุณวางสาย อย่าเปิดวินโดว์สรุปข้อมูลไว้หลายวินโดว์ เนื่องจากอาจทำให้สับสนว่าฟอร์มสรุปข้อมูลใดเป็นของสายใด

**หมายเหตุ:** แต่ละกิจกรรมจะเปิดฟอร์มสรุปข้อมูลแยกหนึ่งฟอร์ม คุณสามารถปรับแต่งฟอร์มสรุปข้อมูลของคุณในเพจ การปรับแต่งแอปพลิเคชันกิจกรรม ใน Oracle CRM On Demand ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งฟอร์มโครงสร้างการสรุปข้อมูล โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการสรุปข้อมูลที่ปรับแต่งแล้วให้กับผู้ใช้เฉพาะราย โปรดดูที่ การเพิ่มบทบาท

หากฟอร์มสรุปข้อมูลปรากฏขึ้นขณะที่คุณกำลังแก้ไขเรคคอร์ด ข้อมูลที่ป้อนแล้วของเรคคอร์ดนี้จะไม่สูญหาย เนื่องจากเพจเปิดที่คุณกำลังแก้ไขไม่รีเฟรชเมื่อ Oracle Contact On Demand บันทึกข้อมูลในฟอร์มสรุปข้อมูล

ในฟอร์มการสรุปข้อมูล คุณสามารถสรุปสิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ คุณสามารถเชื่อมโยงเรคคอร์ดอื่นๆ กับกิจกรรมในฟอร์มการสรุปข้อมูล เช่น การบริษัทและผู้ติดต่อ เป็นต้น การเชื่อมโยงเรคคอร์ดจะสร้างประวัติการตรวจสอบของการติดต่อทั้งหมดระหว่างบริษัทของคุณและผู้ติดต่อหรือบริษัท คุณสามารถติดตามการติดต่อทั้งหมดที่จำเป็นในการแก้ปัญหาของคำขอบริการหรือการติดต่อทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากแคมเปญพิเศษ ซึ่งจะช่วยให้คุณในการวัดประสิทธิภาพของแคมเปญโดยรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์บางฟิลด์ในฟอร์มการสรุปข้อมูล

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลงานหลัก</b>	
เจ้าของ	ชื่อย่อของเจ้าของเรคคอร์ด โดยทั่วไปแล้ว เจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดไปยังเจ้าของรายอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม คุณสามารถปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าถึงของผู้ใช้ได้  คำนี้จะแสดงผลกับเรคคอร์ดที่จะรวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ตลอดจนการแสดงผลข้อมูลในรายการที่จัดการอยู่
หัวเรื่อง	คำตีพอลต์คือประเภทย่อยของกิจกรรม ตามด้วยหมายเลขโทรศัพท์หรือที่อยู่อีเมล
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของกิจกรรมนี้ ตามที่กำหนดในการตั้งค่าของบริษัทของคุณ เป็นฟิลต์ประเภทอ่านอย่างเดียว
เริ่มแรก	หมายเลขโทรศัพท์ของสายเรียกเข้าหรือที่อยู่อีเมลของผู้ส่ง เป็นฟิลต์ประเภทอ่านอย่างเดียว
ปลายทาง	หมายเลขโทรศัพท์ซึ่งเอเจนต์โทรหา หรือที่อยู่อีเมลซึ่งอีเมลส่งไปหา เป็นฟิลต์ประเภทอ่านอย่างเดียว
สถานะ	คำตีพอลต์คือ สมบูรณ์ ในฟอร์มการสรุปข้อมูล หากคุณบันทึกข้อมูลด้วยสถานะ สมบูรณ์ กิจกรรมนี้จะปรากฏในส่วนการติดต่อที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ในโฮมเพจการติดต่อของคุณ
ประเภท	ประเภทกิจกรรมตามที่กำหนดไว้โดยบริษัทของคุณ เป็นฟิลต์ประเภทอ่านอย่างเดียว
ประเภทย่อยกิจกรรม	ประเภทกิจกรรมเฉพาะ คุณไม่สามารถแก้ไขค่าเหล่านี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าให้กับรายการดรอปดาวน์  คำตีพอลต์ ได้แก่ การติดต่อขาเข้า การติดต่อขาออก การโอนขาเข้า การโอนขาออก การโอนที่ผิดพลาด อีเมลขาเข้า อีเมลขาออก อีเมลที่ส่งต่อ อีเมลที่ระบุใหม่ การตอบรับทางอีเมล วอยซ์อีเมลขาเข้า วอยซ์อีเมลขาออก วอยซ์อีเมลที่ส่งต่อ วอยซ์อีเมลที่ระบุใหม่ การติดต่อกลับ และการติดต่อกลับทางเว็บ
รหัสดำเนินการปัญหา	คำอธิบายสั้นๆ ถึงการแก้ไขปัญหาให้กับการติดต่อนี้  คำตีพอลต์ ได้แก่ เลขที่ไม่ถูกต้อง สายไม่ว่าง การติดต่อกลับ การอัปเดตลูกค้า อีเมลที่ยกเลิก คำถามทั่วไป คำขอสิ่งตีพิมพ์ บริษัทใหม่ ผู้ติดต่อใหม่ ลีดใหม่ โอกาสทางการขายใหม่ คำขอบริการใหม่ ไม่มีผู้รับสาย ไม่สนใจ การโอนภายนอก อื่นๆ คำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ระบุใหม่ให้กับเอเจนต์ ระบุใหม่ให้กับกลุ่ม การตอบกลับที่ได้รับ การติดตามตามกำหนดการ โอนไปยังเอเจนต์ โอนไปยังกลุ่ม และโอนไปยังวอยซ์เมล  ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มค่าต่างๆ ให้กับรายการดรอปดาวน์

ฟิลส์	คำอธิบาย
รายการที่เกี่ยวข้อง	<p>เรคคอร์ดต่างๆ ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรม Oracle Contact On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดโดยอัตโนมัติเมื่อจัดทำกิจกรรมโดยใช้ข้อมูลซึ่งแอปพลิเคชันรวบรวมไว้ เช่น เริ่มแรก ปลายทาง และหมายเลขอื่นๆ ที่ผู้โทรป้อน เป็นต้น</p> <p>คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดใหม่ซึ่งเชื่อมโยงกับกิจกรรมนี้โดยอัตโนมัติ หรือเลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่เพื่อเชื่อมโยงคลิกไอคอนค้นหาซึ่งอยู่ถัดจากประเภทเรคคอร์ด ในหน้า ค้นหา ให้เลือกเรคคอร์ดที่มีอยู่หรือคลิก ใหม่ จากนั้นป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขและบันทึกเรคคอร์ด</p>
ข้อมูลเพิ่มเติม	
แก้ไขโดย	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่เกิดขึ้น ซึ่งสร้างโดยระบบ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อ จำกัดไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร

### การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลอัตโนมัติ

คุณมีเวลาหนึ่งนาทีในการกรอกฟอร์มการสรุปข้อมูลให้ครบถ้วน อย่างไรก็ตาม เวลาที่กำหนดไว้นี้สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลระบบ หากคุณใช้เวลาในการป้อนข้อมูลในฟอร์มการสรุปข้อมูลเกินเวลาที่จำกัด อเลิตกำหนดเวลาจะแสดงขึ้น ให้คลิก ตกลง และป้อนข้อมูลต่อ แล้วคลิกบันทึก อเลิตกำหนดเวลาจะไม่ปรากฏขึ้นอีกหลังจากแสดงขึ้นในครั้งแรก หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยอัตโนมัติ ปุ่ม ยกเลิก จะเปลี่ยนเป็นสีเทา และไม่สามารถใช้งานได้ หากคุณเปิดเวิร์กโฟร์มการสรุปข้อมูล ข้อมูลที่คุณป้อน (ถ้ามี) จะถูกบันทึก

### การใช้ฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง

หากเปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลด้วยตนเอง คุณสามารถปิดฟอร์มการสรุปข้อมูลโดยไม่มีบันทึกรายละเอียดได้ โดยเลือกปุ่ม ยกเลิก

### การตรวจสอบสถิติของคุณ

คุณสามารถตรวจสอบสถิติได้โดยการคลิกที่สถิติในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ สถิตินี้แสดงให้เห็นถึงกิจกรรมของคุณหรือกลุ่มงานของคุณในช่วง 24 ชั่วโมงที่ผ่านมาตามที่ระบุไว้ในตารางต่อไปนี้ สถิติจะถูกรีเซ็ตให้เป็นศูนย์ (0) ในช่วงเวลาที่เที่ยงคืนของเวลาของบริษัท

ป้ายนี้	แสดงข้อมูลนี้
เซสชัน	
อัปเดตครั้งล่าสุด	อัปเดตสถิติครั้งล่าสุด (เฉพาะของเอเจนต์)
ระยะเวลาในการล็อกอิน	ระยะเวลาของการล็อกอิน (เฉพาะของเอเจนต์)



ป้ายนี้	แสดงข้อมูลนี้
เวลาในการสนทนา	<p>ระยะเวลาในการสนทนาทางโทรศัพท์ของเอเจนต์ทั้งหมด</p> <p>ตัวอย่าง:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การติดต่อ 4 ครั้ง <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 1 การติดต่อของ ACD: เวลาในการสนทนา 30 นาที</li> <li>■ 1 การติดต่อขาออก: 10 นาที</li> <li>■ 1 การติดต่อขาเข้า: 14 นาที</li> <li>■ 1 การติดต่อกลับทางเว็บ: 15 นาที</li> <li>■ เวลาในการสนทนา คือ 69 นาที</li> </ul> </li> </ul>
เวลาในการรับสาย	<p>เวลาเฉลี่ยในการรับสายการติดต่อทุกประเภทของกลุ่มงานที่มีการระบุเอเจนต์ให้</p> <p>ตัวอย่าง:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เอเจนต์เป็นสมาชิกของกลุ่มงาน 1, 2 และ 3: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 1: 2 นาที</li> <li>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 2: 4 นาที</li> <li>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสายของกลุ่มงาน 3: 6 นาที</li> <li>■ เวลาเฉลี่ยในการรับสาย: 4 นาที</li> </ul> </li> </ul>
ข้อความออฟไลน์	จำนวนอีเมลในคิวของคุณหรือจำนวนข้อความที่คุณถูกตั้งค่าให้ได้รับ (เฉพาะของเอเจนต์)
เสียง	จำนวนการติดต่อที่ดำเนินการโดยเอเจนต์ ซึ่งเป็นเฉพาะของเอเจนต์และไม่รวมในยอดรวมของกลุ่มงาน
จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิว	จำนวนการติดต่อที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดที่มีการระบุเอเจนต์ให้
เวลาที่รอนานที่สุด	เวลารอนานที่สุดที่การติดต่อจะอยู่ในคิว ระยะเวลาที่คำนวณจากการรวมการติดต่อทั้งหมดในกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้
สถานะปัจจุบัน	แสดงสถานะของการสายสนทนา เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ
วอยซ์เมลล์	จำนวนวอยซ์เมลล์ของ ACD ที่ดำเนินการโดยเอเจนต์
จำนวนวอยซ์เมลล์ที่อยู่ในคิว	จำนวนวอยซ์เมลล์ของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้
สถานะปัจจุบัน	แสดงสถานะวอยซ์เมลล์ของ ACD เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ
อีเมลล์	จำนวนอีเมลล์ของ ACD ที่ดำเนินการโดยเอเจนต์
จำนวนอีเมลล์ที่อยู่ในคิว	จำนวนอีเมลล์ของ ACD ที่อยู่ในคิวของกลุ่มงานทั้งหมดซึ่งมีการระบุเอเจนต์ให้
สถานะปัจจุบัน	สำหรับอีเมลล์ของ ACD (เฉพาะของเอเจนต์) เช่น ใช้งานได้ ไม่สามารถใช้ได้ และอื่นๆ

## การดูประวัติการโต้ตอบ

Oracle Contact On Demand จะติดตามสิ่งที่เกิดขึ้นในการติดต่อลูกค้าแต่ละครั้งในไฟล์ที่แยกกัน เรียกว่าประวัติการติดต่อ ซึ่งคล้ายกับล็อกไฟล์

โดยที่ประวัติการติดต่อจะประกอบด้วยข้อมูลต่างๆ เช่น เอเจนต์ ลำดับความสำคัญ และเส้นทางการโอนอเวย์เมล เป็นต้น ประวัติการติดต่อจะถูกเก็บไว้เป็นเอกสารแนบของเรคคอร์ดกิจกรรม

### ในการดูประวัติการติดต่อ

- 1 เลือกกิจกรรม
- 2 ในแผงรายละเอียด ให้เลื่อนไปยังส่วนเอกสารแนบ
- 3 คลิก ดู ในแถวประวัติการติดต่อ
- 4 คลิกลิงค์ในประวัติเพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติม

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถคลิกลิงค์นี้เพื่อตรวจสอบการตอบกลับที่คุณส่งไปยังอีเมล: การบันทึกใบรับรองของการตอบกลับอีเมล

## การตรวจสอบเอเจนต์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ คุณจำเป็นต้องได้รับการตั้งค่าเป็นหัวหน้างานใน Oracle Contact On Demand

คุณสามารถใช้คุณสมบัติการตรวจสอบเป็นเครื่องมือฝึกอบรมเพื่อช่วยให้เอเจนต์ตรงกับประเด็นต่างๆ ในการซื้อขายกับลูกค้าได้ดีที่สุด เมื่อคุณตรวจสอบเอเจนต์หนึ่งๆ พวกเขาจะไม่ทราบว่าคุณกำลังฟังการติดต่อของพวกเขา

### ในการตรวจสอบการติดต่อของเอเจนต์

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิกไปที่ หัวหน้า แล้วไปที่การตรวจสอบ
- 2 ในหน้าต่าง การตรวจสอบเอเจนต์ ให้เลือก ชื่อเอเจนต์  
คำแนะนำ: ในการค้นหาเอเจนต์ในรายการ ใช้ฟิลด์ ค้นหาเอเจนต์
- 3 เลือกการควบคุมการตรวจสอบหรือการบันทึกสำหรับการติดต่อปัจจุบัน:
  - ฟัง คุณสามารถได้ยินการสนทนา แต่ลูกค้าและเอเจนต์ไม่ได้ยินคุณ
  - กระซิบ คุณสามารถได้ยินการสนทนาและสามารถฝึกอบรมเอเจนต์ได้ ลูกค้าจะไม่ได้ยินคุณ
  - เข้าควบคุม คุณสามารถเข้าควบคุมการโทรติดต่อกับลูกค้าได้ วิธีการนี้จะยกเลิกการเชื่อมต่อเอเจนต์ออกจากประวัติการติดต่อและฟอร์มการสรุปข้อมูลจะปรากฏขึ้นบนหน้าจอของเอเจนต์
  - เข้าร่วม คุณสามารถเข้าร่วมการสนทนาได้ ทั้งเอเจนต์และลูกค้าจะได้ยินคุณ
  - บันทึก/หยุดการบันทึก คุณสามารถบันทึกการสนทนาได้ เมื่อคุณหยุดการบันทึก ไฟล์ WAV จะถูกเก็บเป็นเอกสารแนบของกิจกรรมนี้ในประวัติการโต้ตอบ
  - ล็อกเอาต์เอเจนต์ คุณสามารถไล่นเอเจนต์ออกจากแอปพลิเคชัน ใช้ตัวเลือกนี้เพื่อไล่นเอเจนต์ระยะไกลที่ออกจากสถานที่ทำงานไปแล้ว เมื่อคุณเลือกตัวเลือกนี้ จะมีข้อความถามคุณว่า คุณต้องการยกเลิกการเชื่อมต่อช่องทางนี้หรือไม่ การเลือก ใช่ จะยกเลิกการโทรติดต่อกับเอเจนต์

### ในการฟังการบันทึกของเอเจนต์

- 1 ในส่วนเครื่องมือการติดต่อในแถบการดำเนินการ ให้คลิก หัวหน้างาน และเลือก การบันทึก ซึ่งจะแสดงการบันทึกที่สร้างขึ้นโดยหัวหน้างานขณะทำการตรวจสอบเอเจนต์  
**หมายเหตุ:** การบันทึกที่สร้างโดยเอเจนต์จะอยู่ในประวัติการโต้ตอบ
- 2 ในหน้าต่าง การบันทึก ให้เลือกการบันทึก  
**คำแนะนำ:** ในการค้นหาการบันทึกในรายการ ให้ป้อนฟิลต์ ผู้ใช้ จากและถึง จากนั้นคลิกค้นหา คุณสามารถใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อป้อนฟิลต์จากและถึงได้อีกด้วย
- 3 เลือกการควบคุมการบันทึกสำหรับการบันทึกปัจจุบัน:
  - เล่น คุณสามารถเล่นการบันทึกที่เลือกได้
  - ปิด คุณสามารถหยุดการบันทึกและปิดหน้าต่าง การบันทึก ได้**คำแนะนำ:** หากคุณมีปัญหาในการฟังข้อความที่บันทึกไว้ ให้เปลี่ยนโปรแกรมเล่นมีเดียฟอลด์แบคเครื่อง

## เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เพจรายการกิจกรรมของ Oracle Contact On Demand แสดงชุดย่อยหรือรายการการติดต่อกับลูกค้าที่คุณเลือกในโฮมเพจการติดต่อ จากเพจรายการกิจกรรม คุณสามารถดูการโต้ตอบหลายรายการได้พร้อมๆ กัน นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกรายการหนึ่งเพื่อตรวจสอบหรืออัปเดตได้อีกด้วย

### วิธีการดูเพจรายการกิจกรรม

- 1 คลิกแท็บการติดต่อ วอยซ์เมลล์ หรืออีเมลล์
- 2 ในส่วนอินบ็อกซ์ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

เพจรายการกิจกรรมจะแสดงรายการการติดต่อกับลูกค้าทั้งหมด

คุณสามารถกำหนดช่วงระยะเวลาซึ่งอินบ็อกซ์โฮมเพจการติดต่อแสดงกิจกรรมปัจจุบันและกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

คุณยังสามารถสลับไปที่รายการอื่นโดยใช้เมนูดรอปดาวน์ได้อีกด้วย รายการดรอปดาวน์จะมีทั้งรายการมาตรฐานที่มีมาพร้อมกับแอปพลิเคชัน และรายการที่กำหนดเองสำหรับบริษัทของคุณ สำหรับคำอธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐาน ดูที่ตารางส่วนรายการการติดต่อใน [การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ](#) (ในหน้า 370)

**หมายเหตุ:** กิจกรรมต่างๆ ประกอบด้วย การนัดหมาย งาน และกิจกรรมการติดต่อ คุณไม่สามารถลบกิจกรรมของ Oracle Contact On Demand จากเพจการติดต่อ ปฏิทิน หรือโฮมเพจการติดต่อได้

ตารางดังต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่คุณสามารถทำได้จากเพจรายละเอียดกิจกรรม:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
จัดทำรายการที่ฟิลเตอร์	คลิกลิงค์ จัดการรายการ ในแถบชื่อ แล้วคลิก รายการใหม่ การดำเนินการนี้จะเปิดวิดเจ็ตเพื่อช่วยแนะนำคุณในการทำตามขั้นตอนต่างๆ
สร้างเรคคอร์ดของงาน	คลิก งานใหม่ บนแถบชื่อ ในเพจการแก้ไขงาน ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วบันทึกเรคคอร์ด
ค้นหากิจกรรม	คลิกส่วนหัวคอลัมน์ หัวเรื่อง แล้วคลิกตัวอักษรในแถบอักษร สำหรับกิจกรรมที่เริ่มต้นด้วยตัวเลข ให้คลิก 0-9

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
ดูเพจแบบรายการ	คลิกที่ไอคอนการนำวิถีที่ด้านบนสุดหรือด้านล่างสุดของเพจรายการเพื่อไปยังเพจถัดไป เพจก่อนหน้า เพจแรก หรือเพจสุดท้ายในรายการ
แสดงเรคคอร์ดเพิ่มขึ้น/ลดลง	ในรายการตารางที่แสดงจำนวนเรคคอร์ดที่ด้านล่างของเพจ ให้เลือกจำนวนเรคคอร์ด ที่ต้องการดูในครั้งเดียว
ดูชุดย่อยอื่นของกิจกรรม	คลิกรายการตารางฉบับแนบชื่อแล้วเปลี่ยนแปลงรายการที่เลือก รายการตารางนั้นจะมีรายการที่ฟิลเตอร์ทั้งหมดที่คุณสามารถใช้ได้
ดูรายละเอียดกิจกรรม	คลิกหัวข้อของกิจกรรมที่คุณต้องการดู การดำเนินการนี้จะเปิดเพจรายละเอียด ขึ้น
ดูกิจกรรมทั้งหมดในบริษัทของคุณ	ในแถบชื่อ คลิกรายการตารางฉบับแนบแล้วเลือกรายการ

## แถบเครื่องมือ Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand เพิ่มสองส่วนในแถบการดำเนินการ คือ เครื่องมือการติดต่อ และ การควบคุมเสียง ตารางนี้อธิบายตัวเลือกต่าง ๆ ที่คุณอาจพบในพื้นที่ทั้งสองนี้โดยขึ้นกับความรับผิดชอบของคุณ

ปุ่ม	คำอธิบาย
<b>เครื่องมือการติดต่อ</b>	
ใช้ได้/ไม่สามารถใช้ได้	อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการทำงานของงานของคุณจาก ใช้ได้ เป็น ไม่สามารถใช้ได้ ในการรับโทรศัพท์
ไดอัล	อนุญาตให้คุณสามารถทำการติดต่อภายในหรือทำการติดต่อขาออก
หัวหน้างาน	อนุญาตให้หัวหน้างานสามารถตรวจสอบและบันทึกการติดต่อของเอเจนต์ และฟังการติดต่อที่บันทึกของเอเจนต์
การตั้งค่าของผู้ใช้	อนุญาตให้คุณสามารถเปลี่ยนโทรศัพท์ที่คุณใช้ในการรับการติดต่อขาเข้ารวมถึงการตั้งค่าอื่น ๆ
สถิติ	ติดตามสถิติต่างๆ ของเซสชันของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การตรวจสอบสถิติของคุณ</a> (ในหน้า 384)
การควบคุมเสียง	สำหรับสายโทรศัพท์แต่ละสายที่ใช้งานเท่านั้น
รับสาย	ตอบรับการติดต่อกลับ (ใช้เมื่อมีการวางหูโทรศัพท์อยู่)
ปฏิเสธ	ปฏิเสธการติดต่อกลับหรือปฏิเสธการติดต่อที่กำหนดเส้นทางมาถึงคุณ
วางสาย	สิ้นสุดการติดต่อที่ใช้งานอยู่
พักสาย	พักสายการติดต่อ เพื่อให้คุณสามารถทำการติดต่อขาออกไปยังแหล่งภายนอก หากคลิกปุ่มนี้เป็นครั้งที่สองจะกลับไปการติดต่อนั้น
โอน	โอนการติดต่อที่ใช้งานอยู่ไปยังเอเจนต์อื่น กลุ่มอื่น หรือไปยังแหล่งภายนอก
บันทึก	บันทึกการติดต่อที่ใช้งานอยู่ ซึ่งจะบันทึกเป็นไฟล์ Wav และสามารถเล่นบนโปรแกรมเล่นมีเดียบนคอมพิวเตอร์ของคุณได้

## ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand)

เมื่อคุณคลิก แก้ไข จากเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมล หรืออีเมล เพจแก้ไขกิจกรรม จะเปิดพร้อมกับแสดงข้อมูลที่ดึงมาจากฟอร์ม การสรุปข้อมูล ของกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการครอปดาวัน ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้ แต่จะไม่สามารถแก้ไขได้ทุกฟิลด์ในแอปพลิเคชัน หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม ดังนั้นฟิลด์เพิ่มเติมจะแสดงตามต้องการ จากนั้นการกำหนดเองนี้จะป้องกันไม่ให้ Oracle CRM On Demand มีการสร้างเรคคอร์ดกิจกรรมสำหรับการโต้ตอบใหม่

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

**หมายเหตุ:** เวลาทั้งหมดจะแสดงเป็นจำนวนวินาที

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลกิจกรรมหลัก</b>	
เจ้าของ	คู่มือที่เจ้าของใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
หัวเรื่อง	คู่มือที่หัวเรื่องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
ลำดับความสำคัญ	คู่มือที่ลำดับความสำคัญใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
เริ่มแรก	คู่มือที่มาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
ปลายทาง	คู่มือที่ปลายทางใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
สถานะ	คู่มือที่สถานะใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
ประเภท	คู่มือที่ประเภทใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
ประเภทย่อยกิจกรรม	คู่มือที่ประเภทย่อยกิจกรรมใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
รหัสการแก้ปัญหา	คู่มือที่รหัสการแก้ปัญหาใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
<b>สถิติหลัก</b>	
เวลาพักสายคิว	เวลา (วินาที) ที่มีการโต้ตอบอยู่ในคิวก่อนมอบหมายให้กับเอเจนต์
เวลาที่เริ่มต้น	เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มอบหมายการติดต่อให้กับเอเจนต์
เวลาสิ้นสุด	เวลา วันที่ และเวลาที่ลงไว้ที่มีการสรุปข้อมูลการติดต่อ
เวลาพักสายทั้งหมด	เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรเลือกตัวเลือกจากพรอมต์เมนูรวมกับเวลาพักสายคิว
คิวที่มอบหมาย	ชื่อกลุ่มที่กำหนดเส้นทางการโต้ตอบ
เวลา IVR	เวลา (วินาที) ที่ลูกค้าเลือกตัวเลือกจากพรอมต์เมนู สำหรับอีเมลล์จะแสดงเป็น 0
เวลาโต้ตอบ	เวลา (วินาที) ระหว่างเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุด
เวลาในการสรุป	เวลา (วินาที) ที่เอเจนต์ใช้ในการสรุปข้อมูล (โดยแบบฟอร์มการสรุปข้อมูลจะเปิด)
เวลาจัดการ	จำนวนรวมเวลาโต้ตอบและเวลาในการสรุป
เวลาพักสายคิว	เวลา (วินาที) ที่ผู้โทรพักสายหลังจากป้อนข้อมูล IVR
รายการที่เกี่ยวข้อง	คู่มือที่รายการที่เกี่ยวข้องใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
แก้ไขโดย	ดูที่ แก้ไขโดย ใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)
คำอธิบาย	ดูที่คำอธิบายใน การสรุปข้อมูลกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "การสรุปกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 382)

## เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์

คลิกหัวข้อเพื่อดูคำแนะนำสำหรับการดำเนินการต่อไปนี้จากเพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์

- การดูประวัติการโต้ตอบ (ในหน้า 386)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)

ผู้ดูแลระบบ Oracle Contact On Demand สามารถจัดทำเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ที่ปรับแต่งได้ โปรดดูรายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างเพจที่การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก

**หมายเหตุ:** คุณสามารถจัดทำโครงสร้างเพจสำหรับการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ใน Oracle Contact On Demand โครงสร้างเพจแบบไดนามิกใช้ไม่ได้ใน Oracle Contact On Demand

คุณสามารถแก้ไขโครงสร้างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์เพื่อแสดงเฉพาะส่วนที่คุณใช้เป็นประจำเท่านั้น การแก้ไขโครงสร้างเพจยังเร่งความเร็วในการโหลดเพจและกำจัดปัญหาการติดขัด

*ในการแก้ไขโครงสร้างของเพจรายละเอียดการติดต่อ วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์*

- 1 คลิกที่การติดต่อ วอยซ์เมลล์ หรืออีเมลล์ เพื่อเปิดเพจรายละเอียดที่สัมพันธ์กัน
- 2 คลิกลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง ด้านขวาของเพจรายละเอียด
- 3 ใช้ลูกศรย้ายส่วน (เนื้อหา) จากคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ไปยังคอลัมน์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง
- 4 คลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** คุณสามารถยุบและขยายส่วนที่คุณใช้บ่อยที่สุดหรือใช้น้อยครั้งที่สุดได้ หากคุณแทบไม่ได้ใช้ส่วน คุณสามารถยุบส่วนลง การยุบส่วนจะช่วยเพิ่มความเร็วในการโหลดเพจซ้ำได้ นอกจากนี้ยังสามารถใช้การแก้ไขแบบออนไลน์เพื่อแก้ไขฟิลด์ที่ใช้บ่อยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขออนไลน์ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) (ในหน้า 389)
- เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand (ในหน้า 367)

# 7

## การสร้างเครือข่ายทางสังคม

Oracle CRM On Demand ช่วยให้คุณสามารถทำงานกับเครื่องมือการสร้างเครือข่ายทางสังคม เช่น Oracle Social Engagement and Monitoring เพื่อให้คุณสามารถติดต่อกับลูกค้าของคุณผ่านสื่อทางสังคมได้

### เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring

Oracle Social Engagement and Monitoring คือแอปพลิเคชันแยกต่างหากที่ทำหน้าที่ควบคุมโซเชียลมีเดียสื่อทางสังคมสำหรับความเห็นเกี่ยวกับบริษัทของคุณ เพื่อช่วยให้คุณสามารถตอบกลับความเห็นเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม เมื่อผู้ใช้ Oracle Social Engagement and Monitoring ตรวจพบความเห็นที่มีปัญหาหรือคำร้องเรียนที่ต้องได้รับการแก้ไขผ่านคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ผู้ใช้สามารถส่งรายละเอียดความเห็นดังกล่าวได้โดยตรงจาก Oracle Social Engagement and Monitoring ไปยัง Oracle CRM On Demand โดยการคลิก ส่งไปยัง CRMOD เมื่อ Oracle CRM On Demand ได้รับข้อมูล จะเกิดลักษณะดังนี้:

- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคมสำหรับปัญหาที่มี URL ไปยังโพสต์ ชื่อของผู้จัดทำโพสต์ และชื่อของชุมชนทางสังคมที่มีโพสต์นั้น
- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม (หากยังไม่มีเรคคอร์ดใดๆ) สำหรับผู้จัดทำโพสต์ หากเป็นไปได้ Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงโปรไฟล์ทางสังคมกับผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand
- Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดคำขอบริการและเรคคอร์ดกิจกรรมเพื่อแก้ไขปัญหา

พนักงานฝ่ายบริการลูกค้าสามารถติดตามคำขอบริการและแก้ไขปัญหาได้

ในการใช้งานคุณสมบัติคำขอบริการ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มฟิลด์ Oracle Social Engagement and Monitoring

ในโครงสร้างเพจคำขอบริการสำหรับบทบาทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์สื่อทางสังคมเฉพาะ โปรดดูที่ **ฟิลด์คำขอบริการ** (โปรดดูที่ **ฟิลด์คำขอบริการ** ในหน้า 358) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีเพิ่มฟิลด์ในเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสื่อทางสังคมและโปรไฟล์ทางสังคม:

- **สื่อทางสังคม** (ในหน้า 391)
- **โปรไฟล์ทางสังคม** (ในหน้า 394)

### สื่อทางสังคม

ใช้เพจโปรไฟล์ทางสังคมในการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการโพสต์ในสื่อทางสังคมของผู้ติดต่อของคุณ

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสื่อทางสังคม:

- [การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 392)
- [การจัดการสื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 393)
- [ฟิลต์สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 394)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม

โฮมเพจสื่อทางสังคม คือจุดเริ่มต้นในการจัดการเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

ในการจัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม ให้คลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดของโฮมเพจสื่อทางสังคม

### การทำงานกับรายการสื่อทางสังคม

ส่วนรายการสื่อทางสังคมจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับสื่อทางสังคม

รายการสื่อทางสังคม	ฟิลเตอร์
สื่อทางสังคมทั้งหมด	เรคคอร์ดสื่อทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น
สื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด	เรคคอร์ดสื่อทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูเรคคอร์ดสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนสื่อทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดสื่อทางสังคมที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ



## การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถทำให้ส่วนต่างๆ แสดงบนโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณได้

### การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจสื่อทางสังคมของคุณ

- 1 ในโฮมเพจสื่อทางสังคม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจสื่อทางสังคม ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- [สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 391)
- [ฟิลต์สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 394)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## การจัดการสื่อทางสังคม

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- [สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 391)
- [การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 392)
- [ฟิลต์สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 394)

## ฟิลด์สื่อทางสังคม

เพจแก้ไขสื่อทางสังคมจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดสื่อทางสังคม

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดสื่อทางสังคมในเพจรายการสื่อทางสังคมและเพจรายละเอียดสื่อทางสังคม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสื่อทางสังคม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้จัดทำ	ชื่อผู้ใช้ที่ไม่ซ้ำกันของผู้ติดต่อในโซเชียลสื่อทางสังคมเฉพาะ ตัวอย่างเช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเป็นผู้โพสต์ข้อความ
ชุมชน	ชื่อของโซเชียลสื่อทางสังคม เช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อนี้ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว
ID ข้อความเครือข่าย	ID ที่ใช้ระบุข้อความโดยเฉพาะในโซเชียลสื่อทางสังคม ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว
ลิงค์ของโพสต์	URL ที่ไม่ซ้ำกันไปยังโพสต์ในโซเชียลสื่อทางสังคม
ID ที่ไม่ซ้ำกัน	ID ที่ใช้ระบุเรคคอร์ดสื่อทางสังคมโดยเฉพาะ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว
จัดทำ	ผู้จัดทำเรคคอร์ดสื่อทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ด
แก้ไข	บุคคลล่าสุดที่แก้ไขเรคคอร์ดสื่อทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ด

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดสื่อทางสังคม:

- [สื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 391)
- [การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม](#) (ในหน้า 392)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## โปรไฟล์ทางสังคม

ใช้เพจโปรไฟล์ทางสังคมเพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับโปรไฟล์ของผู้ติดต่อที่รวมโต้ตอบในสื่อทางสังคม Oracle CRM On Demand จะจัดทำโปรไฟล์ทางสังคมให้ผู้ติดต่อเมื่อ Oracle Social Engagement and Monitoring ตรวจพบโพสต์ในสื่อทางสังคมที่ต้องได้รับการแก้ไข สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- [การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 395)

- การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 396)
- ฟิลดโปรไฟล์ทางสังคม (ในหน้า 396)
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring (ในหน้า 391)

## การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม

โฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม คือจุดเริ่มต้นในการจัดการโปรไฟล์ทางสังคม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม

ในการจัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดของโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม

### การทำงานกับรายการโปรไฟล์ทางสังคม

ส่วนรายการโปรไฟล์ทางสังคมจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์จะเป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรไฟล์ทางสังคม

รายการโปรไฟล์ทางสังคม	ฟิลเตอร์
โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมด	โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น
โปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด	โปรไฟล์ทางสังคมทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนโปรไฟล์ทางสังคมที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงโปรไฟล์ทางสังคมที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโปรไฟล์ทางสังคมของคุณได้

การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคมของคุณ

- 1 ในโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- [โปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 394)
- [ฟิลต์โปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 396)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- [โปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 394)
- [การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 395)
- [ฟิลต์โปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 396)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## ฟิลต์โปรไฟล์ทางสังคม

เพจแก้ไขโปรไฟล์ทางสังคมจะแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของโปรไฟล์ทางสังคม

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขโปรไฟล์ทางสังคมในเพจรายการโปรไฟล์ทางสังคมและเพจรายละเอียดโปรไฟล์ทางสังคม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#)

**396** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของโปรไฟล์ทางสังคม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้จัดทำ	ชื่อผู้ใช้ที่ไม่ซ้ำกันของผู้ติดต่อในโซเชียลสื่อทางสังคมเฉพาะ ตัวอย่างเช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งเป็นผู้โพสต์ข้อความ
ชุมชน	โซเชียลสื่อทางสังคม เช่น Facebook หรือ Twitter ซึ่งมีการเฝ้าสังเกตการณ์ผู้ติดต่อ ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 255 ตัว
ID ผู้จัดทำเครือข่าย	ID ที่ใช้ระบุผู้จัดทำโดยเฉพาะในโซเชียลสื่อทางสังคม ฟิลด์ข้อความนี้มีจำนวนตัวอักษรได้สูงสุด 100 ตัว
ใช้งาน	ระบุว่ามีการใช้งานโปรไฟล์ทางสังคมนี้อยู่หรือไม่
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand
จัดทำ	บุคคลที่จัดทำเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ด
แก้ไข	บุคคลล่าสุดที่แก้ไขเรคคอร์ดโปรไฟล์ทางสังคม พร้อมวันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ด

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโปรไฟล์ทางสังคม:

- [โปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 394)
- [การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม](#) (ในหน้า 395)
- [เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring](#) (ในหน้า 391)

## เกี่ยวกับ Oracle Social Network

Oracle Social Network เป็นเครือข่ายส่วนตัวที่ปลอดภัยซึ่งมีเครื่องมือทางสังคมหลากหลายในการบันทึกและใช้ข้อมูลทางธุรกิจร่วมกัน หากบริษัทของคุณใช้ Oracle Social Network ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถผสานรวม Oracle Social Network กับ Oracle CRM On Demand หลังจากผสานรวม Oracle Social Network กับ Oracle CRM On Demand แล้ว คุณสามารถใช้ข้อมูลจากเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand ในบางประเภทเรคคอร์ดเป็นออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network ร่วมกันได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคม โปรดดูที่เอกสารวิธีใช้ของ Oracle Social Network

คุณสามารถใช้เรคคอร์ดในประเภทเหล่านี้ร่วมกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีตั้งค่าการใช้ร่วมกันกับ Oracle Social Network โดยผู้ดูแลระบบของคุณ:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

ผู้ดูแลระบบของคุณเป็นผู้กำหนดว่าจะให้แสดงฟิลด์ใดบ้างจากเรคคอร์ดในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network

โดยสามารถแสดงฟิลด์จากเรคคอร์ดในออบเจกต์ทางสังคมได้สูงสุด 10 ฟิลด์ หากโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณมีส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังคมให้ใช้ได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดหนึ่งๆ

คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้กับเรคคอร์ดใดๆ ในประเภทดังกล่าวจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ทั้งนี้คุณต้องมีสิทธิ์เข้าใช้ที่จำเป็นสำหรับเรคคอร์ดนั้น:

- ใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน Oracle Social Network หากเรคคอร์ดยังไม่มีการใช้ร่วมกัน จากนั้นใน Oracle Social Network คุณสามารถเพิ่มผู้ใช้อื่นๆ ใน Oracle Social Network เป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมนั้นได้ หลังจากที่คุณใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นหัวข้อของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แสดงอยู่ในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- เข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมเมื่อผู้ใช้ได้แบ่งปันเรคคอร์ดนั้นให้ใช้ร่วมกันได้ใน Oracle Social Network แล้ว หลังจากที่คุณเข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นหัวข้อของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แสดงอยู่ในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- โพสต์การอัปเดตไปยังออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network เมื่อคุณอัปเดตฟิลด์ของเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ที่แสดงในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network คุณสามารถโพสต์การอัปเดตของคุณไปยังออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network เพื่อให้ข้อมูลใน Oracle Social Network ได้รับการอัปเดตอยู่เสมอ
- เข้าถึงการสนทนาเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมนั้น เมื่อคุณคลิกลิงก์หรือปุ่มในเว็บแอปพลิเคชันของ Oracle Social Network ในส่วนสังคม Oracle Social Network จะเปิดขึ้นในวินโดว์ของเบราว์เซอร์แยกอีกวินโดว์หนึ่ง และคุณสามารถใช้ฟังก์ชันทั้งหมดที่มีให้สำหรับคุณใน Oracle Social Network ได้

ตัวอย่างเช่น หากคุณเป็นสมาชิกของทีมสำหรับโอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถทำดังต่อไปนี้:

- ใน Oracle CRM On Demand ให้ใช้โอกาสทางการขายเป็นออบเจกต์ทางสังคมร่วมกันใน Oracle Social Network
- ใน Oracle Social Network ให้เพิ่มสมาชิกอื่นๆ ของทีมโอกาสทางการขายลงในออบเจกต์ทางสังคมใหม่ และคุณยังสามารถเพิ่มผู้ใช้ Oracle Social Network อื่นๆ ลงในออบเจกต์ทางสังคมได้ด้วย แม้ว่าคุณใช้ Oracle Social Network เหล่านั้นจะไม่ใช้ผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand ก็ตาม

จากนั้นคุณและสมาชิกคนอื่นๆ ของออบเจกต์ทางสังคมจะสามารถเริ่มและเข้าร่วมในการสนทนาเกี่ยวกับออบเจกต์ทางสังคมสำหรับโอกาสทางการขายใน Oracle Social Network ได้

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับ Oracle Social Network](#) (ในหน้า 398)

## การทำงานกับ Oracle Social Network

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการต่อไปนี้:

- ใช้เรคคอร์ดจาก Oracle CRM On Demand ร่วมกันใน Oracle Social Network
- เข้าร่วมออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network จากเพจรายละเอียดเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
- โพสต์การอัปเดตไปยังฟิลด์ในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network
- เข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน Oracle Social Network

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** หากต้องการทำงานที่อธิบายไว้ในหัวข้อนี้ คุณต้องมีสิทธิ์การใช้ร่วมกันกับ Oracle Social Network สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณใน Oracle CRM On Demand การที่คุณจะสามารถใช้งานร่วมกันและอัปเดตเรคคอร์ดใน Oracle Social Network ได้ดังนี้

ผู้ดูแลระบบของคุณต้องทำให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสังคมใช้งานได้ในโครงสร้างเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดในบทบาทผู้ใช้ของคุณก่อน

และหากคุณต้องการเข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน Oracle Social Network ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องทำให้แท็บเว็บทางสังคมใช้งานได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดสามารถใช้ร่วมกันใน Oracle Social Network ได้เพียงครั้งเดียวเท่านั้น หลังจากที่คุณใช้เรคคอร์ดใน Oracle Social Network ร่วมกันแล้ว ปุ่มใช้ร่วมกันจะไม่มีในส่วนสังคมของเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดนั้นใน Oracle CRM On Demand อีกต่อไป แต่คุณจะเห็นปุ่มเข้าร่วมหรือปุ่มอัปเดตอย่างใดอย่างหนึ่งแทน หากคุณยังไม่ได้เป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network คุณจะเห็นปุ่มเข้าร่วม หากคุณเป็นสมาชิกของออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network แล้ว คุณจะเห็นปุ่มอัปเดต

**การใช้เรคคอร์ดร่วมกันใน Oracle Social Network**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้ค้นหาเรคคอร์ดที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน สำหรับคำแนะนำในการค้นหาเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 เปิดเรคคอร์ดในเพจรายละเอียดและเลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ
- 3 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก ใช้ร่วมกัน

**การรวมออบเจกต์ทางสังคมสำหรับเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกันใน Oracle Social Network**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ
- 2 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก เข้าร่วม

**การโพสต์การอัปเดตไปยังฟีดในออบเจกต์ทางสังคมใน Oracle Social Network**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลื่อนไปที่ส่วนสังคมของเพจ
- 2 ในแถบชื่อสำหรับส่วนสังคมของเพจ ให้คลิก อัปเดต

**การเข้าถึงการสนทนาทั้งหมดที่คุณมีส่วนร่วมใน Oracle Social Network**

- [คลิกแท็บสังคม](#)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับ Oracle Social Network](#) (ในหน้า 397)





# 8

## การจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและไฮเทค

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (PRM):

- **ลูกค้า** ใช้เพจต่อไปนี้เพื่อจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทภายนอกหรือผู้ติดต่อที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของบริษัทของคุณ
- **โปรแกรมลูกค้า** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับบริษัทที่เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมลูกค้าของบริษัทของคุณ
- **แอปพลิเคชัน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการแอปพลิเคชันจากลูกค้าใหม่หรือที่มีอยู่แล้ว สำหรับความเป็นหุ้นส่วนกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **การลงทะเบียนข้อตกลง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุญาตให้ลูกค้าขอสิทธิในโอกาสทางการขายแต่เพียงผู้เดียวกับบริษัทเจ้าของแบรนด์
- **คำขอ MDF** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) สำหรับเงินทุนที่มอบให้โดยหรือแผนการตลาดหรือการขายของผู้ผลิต คำขอ MDF ช่วยลูกค้าขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต
- **คำขอ SP** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ (SP) จากลูกค้าสำหรับการปรับราคาผลิตภัณฑ์
- **เงินทุน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการคำขอเงินทุน เครดิต และการอนุมัติ
- **การฝึกอบรมและการรับรอง (T&C)** ใช้เพจนี้เพื่อสร้างความตระหนักรู้ระหว่างสังคมของลูกค้าเกี่ยวกับคอร์สและโปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ของบริษัทเจ้าของแบรนด์ T&C ยังช่วยในการติดตามทักษะและความสามารถต่างๆ ของบริษัทลูกค้าและพนักงานของบริษัทเหล่านี้อีกด้วย ประเภทเรคคอร์ด T&C ได้แก่:
  - คอร์ส
  - การทดสอบ
  - การรับรอง
  - การยอมรับ

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น ประเภทเรคคอร์ดเงินทุนยังมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand High Tech Edition ด้วย

## การจัดการ PRM และไฮเทค

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการและการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (PRM) ที่ [คู่มือการกำหนดค่า Oracle CRM On Demand](#) สำหรับการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า

### ลูกค้า

ใช้เพจลูกค้าในการติดตามบริษัทลูกค้าและสมาชิก จัดทำบริษัทลูกค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อสนับสนุนผู้ใช้ของลูกค้า และตั้งค่าระดับการเข้าใช้ Oracle CRM On Demand และการแสดงข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับบริษัทลูกค้าแต่ละบริษัท

## เกี่ยวกับลูกค้า

แท็บลูกค้า คือ บริษัทภายนอกที่ขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเจ้าของเครื่องหมายความการค้า

เพจลูกค้าใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกำหนดข้อมูลธุรกิจเกี่ยวกับลูกค้าและข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของเครื่องหมายความการค้ากับลูกค้า ตัวอย่างข้อมูลโปรไฟล์ลูกค้า ได้แก่ ชื่อบริษัท ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ต่อปี จำนวนพนักงาน ตลาด อุตสาหกรรม คำอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ

## เกี่ยวกับบริษัทลูกค้า

บริษัทลูกค้า PRM หรือรู้จักกันในอีกชื่อหนึ่งว่าบริษัทลูกค้าที่จัดการ คือลูกค้าของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทลูกค้าที่ไม่มีการจัดการจะไม่มีผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บริษัทลูกค้า PRM จะอยู่ทั้งในแท็บบริษัท และลูกค้า และมีแอททริบิวต์ต่อไปนี้:

- บริษัทที่มีการตั้งค่าประเภทบริษัทเป็น ลูกค้า
- ค่าแฟลกลูกค้าที่จัดการถูกตั้งค่าเป็น Y
- สถานะหน่วยงานของลูกค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน

สำหรับองค์กรที่เป็นทั้งบริษัทที่ซื้อสินค้าและลูกค้า PRM คุณต้องสร้างสองเรคคอร์ด ได้แก่ เรคคอร์ดบริษัท และเรคคอร์ดลูกค้า

ประเภทเรคคอร์ดลูกค้า คือชั้นย่อยของประเภทเรคคอร์ดบริษัท ดังนั้น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะแสดงในประเภทเรคคอร์ดลูกค้าด้วย อย่างไรก็ตาม การย้อนกลับไม่สามารถทำได้ เนื่องจากฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มในประเภทเรคคอร์ดลูกค้าจะไม่มีอยู่ในประเภทเรคคอร์ดบริษัท

โดยทั่วไป คุณจะเก็บแอททริบิวต์เฉพาะลูกค้าในแท็บลูกค้า และแอททริบิวต์เฉพาะบริษัทที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในแท็บบริษัท อย่างไรก็ตาม บางครั้งคุณอาจต้องการให้แอททริบิวต์เฉพาะลูกค้าแสดงขึ้นในแท็บบริษัท ในกรณีนี้ คุณสามารถเพิ่มแอททริบิวต์ที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดบริษัท ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของประเภทเรคคอร์ดลูกค้าโดยอัตโนมัติ

เมื่อคุณดูบริษัทลูกค้าจากแท็บบริษัท คุณจะมองเห็นฟิลด์ประเภทบริษัท และมีการตั้งค่าเป็นลูกค้า เมื่อคุณดูบริษัทลูกค้าจากแท็บลูกค้า ฟิลด์ประเภทบริษัทจะไม่แสดง เนื่องจากค่าเดียวที่บริษัทลูกค้ามีอยู่ได้ คือ ลูกค้า

หมายเหตุ: ขณะที่สถานะหน่วยงานลูกค้าถูกตั้งค่าเป็น ใช้งาน ประเภทบริษัทของบริษัทลูกค้าต้องตั้งค่าเป็น ลูกค้า

## การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า

โฮมเพจลูกค้า คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลูกค้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจลูกค้าได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำบริษัทลูกค้า

คุณสามารถจัดทำบริษัทลูกค้าโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำลูกค้า โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ลูกค้า](#) (ในหน้า 406)

เคล็ดลับ: คุณสามารถระบุลำดับชั้นของลูกค้าได้ เช่น บริษัทที่เป็นบริษัทในเครือของอีกบริษัทหนึ่ง เป็นต้น โดยการเลือกบริษัทหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลำดับชั้นของลูกค้า โปรดดูที่ [การระบุบริษัทหลัก](#) (ในหน้า 232)

## การทำงานกับรายการลูกค้า

ส่วนรายการลูกค้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนงานของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับลูกค้า

## 402 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

รายการลูกค้า	คำอธิบาย
ลูกค้าทั้งหมด	ฟิลเตอร์ลูกค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
ลูกค้าของฉัน	ลูกค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
ลูกค้าที่จัดทำล่าสุด	ลูกค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
ลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด	ลูกค้าทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ **"การจัดทำและแก้ไขรายการ"** ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงลูกค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจลูกค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแคมเปญของคุณได้:

- ลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- ลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- ลูกค้าที่จัดทำล่าสุด
- ลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจลูกค้าของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจลูกค้าของคุณ

- 1 ในโฮมเพจลูกค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจลูกค้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

### การจัดการบริษัทลูกค้า

ในการจัดการบริษัทลูกค้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- **การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทลูกค้า** (ในหน้า 404)
- **การค้นหบริษัทลูกค้า** (ในหน้า 405)

## ■ การลบบริษัทลูกค้า (ในหน้า 405)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คัดเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 237)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 233)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณจัดทำบริษัทลูกค้าและตั้งค่าฟิลด์สถานะหน่วยงานของลูกค้าในบริษัทเป็นใช้งาน จะมีการจัดทำสมุดบันทึกขึ้นมาสำหรับบริษัทลูกค้าโดยอัตโนมัติ ชื่อสมุดบันทึกที่ได้รับการสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติจะรวมชื่อของบริษัทลูกค้าไว้ด้วย เมื่อมีการเพิ่มผู้ใช้เข้าในหน่วยงานของลูกค้า กล่าวคือเมื่อมีการเลือกบริษัทลูกค้าในฟิลด์หน่วยงานของลูกค้าในเรคคอร์ดของผู้ใช้ ผู้ใช้ดังกล่าวจะได้รับการเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกที่มีการจัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติสำหรับบริษัทลูกค้านั้นด้วยเช่นกัน หากหน่วยงานของลูกค้าของผู้ใช้ได้รับการเปลี่ยนแปลงเป็นหน่วยงานของลูกค้าอื่น จะทำให้ผู้ใช้ถูกลบออกจากสมุดบันทึกลูกค้าของหน่วยงานของลูกค้าเดิมโดยอัตโนมัติแล้วเพิ่มเข้าไปในสมุดบันทึกลูกค้าที่ถูกต้องของหน่วยงานของลูกค้าใหม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทลูกค้า

หากการเป็นลูกค้าถูกระงับชั่วคราวหรือถูกยกเลิก คุณสามารถปิดใช้งานบริษัทลูกค้าได้ ซึ่งทำให้คุณสามารถอนุญาตให้ยังมีบริษัทลูกค้าใน Oracle CRM On Demand เพื่อเปิดใช้งานในภายหลังได้

### ในการเปิดใช้งานหรือปิดใช้งานบริษัทลูกค้า

- 1 นาวิเกตไปที่เพจการแก้ไขลูกค้า
- 2 ในรายการสถานะหน่วยงานของลูกค้า ให้เลือก ใช้งาน เพื่อเปิดใช้งานบริษัทลูกค้า หรือเลือก ไม่ใช้งาน เพื่อเลิกใช้งานบริษัทลูกค้า
- 3 คลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** การเลิกใช้งานบริษัทลูกค้าไม่อนุญาตให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัท หรือลบบริษัทออกจากแท็บบริษัทได้ หากบริษัทมีสถานะเป็นใช้งาน คุณจะไม่สามารถลบหรือเปลี่ยนแปลงค่าประเภทบริษัทจากแท็บบริษัทได้

## การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทลูกค้า

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทลูกค้าได้ หากระดับการเข้าถึงของคุณอนุญาตให้ดำเนินการเช่นนั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มช่องทำเครื่องหมาย ลูกค้าที่จัดการ ลงในเพจรายละเอียด

### 404 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

### ในการแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทคู่ค้า

- 1 ในรายการบริษัท ให้เลือกบริษัทที่คุณต้องการแปลงค่าเป็นบริษัทคู่ค้า
- 2 คลิก แก้ไข ในแถวรายละเอียดบริษัท
- 3 ในเพจแก้ไขบริษัท ให้เปลี่ยนประเภทบริษัทเป็นคู่ค้า
- 4 เลือกช่องทำเครื่องหมายคู่ค้าที่จัดการ แล้วคลิก บันทึก

**หมายเหตุ:** หากมีการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าในโหมดผู้ใช้ของความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด เมื่อคุณทำงานนี้เสร็จสมบูรณ์แล้ว ชื่อของฟิลด์เจ้าของจะเปลี่ยนเป็นชื่อของผู้ใช้ที่ทำการแปลงค่าโดยอัตโนมัติ และคู่ค้าใหม่จะถูกเพิ่มไว้ในทีมคู่ค้าของเจ้าของ

### เพื่อให้แน่ใจว่าบริษัทคู่ค้าจะไม่กลับไปเป็นบริษัทธรรมดา

- 1 ให้นำวิเคาต์ไปที่รายชื่อคู่ค้าในแท็บคู่ค้า และเลือกบริษัทคู่ค้า
- 2 คลิก แก้ไข ในแถวรายละเอียดคู่ค้า
- 3 ในเพจแก้ไขคู่ค้า ให้เปลี่ยนสถานะหน่วยงานของคู่ค้าเป็นใช้งาน  
หลังจากที่ตั้งค่าสถานะเป็นใช้งานแล้ว บริษัทคู่ค้าจะไม่สามารถเปลี่ยนเป็นบริษัทธรรมดา

## การค้นหาคู่ค้า

คุณสามารถค้นหาคู่ค้าได้โดยใช้ฟังก์ชัน ค้นหาขั้นสูง ในแถบการดำเนินการ โดยคุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ตั้งค่าฟิลด์เป็นประเภทบริษัท
- ตั้งค่าเงื่อนไขเป็นเท่ากับ
- ตั้งค่าฟิลด์เป็นคู่ค้า

ในการค้นหาคู่ค้า PRM (บริษัทคู่ค้าที่จัดการ) คุณต้องระบุเกณฑ์การค้นหาในรายการข้างต้น และคุณต้องตั้งค่าเกณฑ์การค้นหาต่อไปนี้:

- ฟิลด์จะถูกตั้งค่าเป็นแฟล็กคู่ค้าที่จัดการ
- เงื่อนไขจะถูกตั้งค่าเป็นเท่ากับ
- ค่าฟิลด์จะถูกตั้งค่าเป็น Y

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการค้นหาคู่ค้า โปรดดูที่ [การค้นหาคู่ค้า](#) (ในหน้า 61)

## การลบบริษัทคู่ค้า

เนื่องจากบริษัทคู่ค้าสามารถใช้เป็นบริษัทได้ บริษัทคู่ค้าจึงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายและเรคคอร์ดอื่นๆ ด้วยเหตุนี้ การลบบริษัทคู่ค้าอาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดเนื่องจากการเชื่อมโยงดังกล่าวได้

เนื่องจากบริษัทสามารถใช้เป็นบริษัทคู่ค้าได้ การลบบริษัทที่มีประเภทบริษัทเป็นคู่ค้าจากแท็บ บริษัท อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ด้วยเหตุนี้ คุณจึงไม่สามารถลบบริษัทคู่ค้าออกจากแท็บ คู่ค้า ได้ คุณสามารถปิดใช้บริษัทคู่ค้าได้เท่านั้น หากบริษัทไม่มีการใช้งานอื่น และคุณต้องการลบออก คุณสามารถลบบริษัทคู่ค้าที่ไม่ใช้งานออกจากแท็บบริษัทได้

เมื่อลบบริษัทที่เป็นประเภทลูกค้าออกจากแท็บบริษัทแล้ว Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบให้แน่ใจว่าหน่วยงานของลูกค้ามีสถานะเป็น **ไม่ใช้งาน** ซึ่งจะป้องกันการลบเรคคอร์ดลูกค้าที่ใช้งานโดยไม่ตั้งใจได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม โปรดดูที่ **การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม** (ในหน้า 140)

## ฟิลด์ลูกค้า

ใช้เพจการแก้ไขลูกค้า ในการเพิ่มลูกค้าหรืออัปเดตรายละเอียดลูกค้าที่มีอยู่ เพจการแก้ไขลูกค้าจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลูกค้า

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขลูกค้าในเพจรายการลูกค้าและเพจรายละเอียดลูกค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลลูกค้าหลัก</b>	
ชื่อลูกค้า	ชื่อลูกค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ประเภทลูกค้าหลัก	เลือกประเภทลูกค้าที่คุณต้องการใช้เป็นประเภทลูกค้าหลักสำหรับบริษัทลูกค้านี้
ที่ตั้ง	ประเภทของสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดำเนินการโดยลูกค้า เช่น สำนักงานใหญ่
สถานะหน่วยงานของลูกค้า	ระบุว่าบริษัทลูกค้าใช้งานได้หรือใช้งานไม่ได้
บริษัทหลัก	ชื่อบริษัทที่ลูกค้าเป็นบริษัทในเครือ
หมายเลขโทรศัพท์หลัก	หมายเลขโทรศัพท์หลักที่ติดต่อลูกค้า
หมายเลขแฟกซ์หลัก	หมายเลขแฟกซ์หลักของลูกค้า
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของลูกค้า
บัญชีราคาสินค้า	บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้า โดยทั่วไปแล้วบัญชีราคาสินค้านี้จะเก็บราคาซื้อของลูกค้าไว้
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องและรับสินค้า	เลือกประเทศเพื่อกำหนดป้ายของฟิลด์ที่อยู่ตามที่อยู่ของประเทศ อาจจะมีการเฝ้าหน้าจอเพื่อแสดงชื่อฟิลด์ <b>หมายเหตุ:</b> หากมีการตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องและที่อยู่ที่ได้รับสินค้าจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนให้ตรงกับข้อกำหนดของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ <b>ที่อยู่</b>
เจ้าของ	ชื่อย่อของเจ้าของเรคคอร์ดลูกค้า โดยทั่วไปแล้วเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้ เมื่อต้องการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดลูกค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับการเข้าใช้ของการอ่าน/แก้ไขสำหรับเรคคอร์ด ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <b>เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</b>

ฟิลต์	คำอธิบาย
	(ในหน้า 44)
ผู้จัดการของบริษัทของช่องทาง	ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของเครื่องหมายการค้า ผู้จัดการของบริษัทของช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักของคู่ค้า
จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน	ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์จากการคำนวณซึ่งระบุจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand สำหรับคู่ค้า
จำนวนผู้ใช้สูงสุด	จำนวนผู้ใช้สูงสุดที่หน่วยงานของคู่ค้าสามารถมีได้ คู่ค้าจะไม่สามารถมีผู้ใช้เกินกว่าจำนวนที่กำหนดไว้ในฟิลต์นี้
จำนวนคงเหลือของผู้ใช้ที่ใช้ได้	ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์จากการคำนวณที่มีค่าเท่ากับผลต่างระหว่างฟิลต์จำนวนผู้ใช้สูงสุดกับฟิลต์จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานในปัจจุบัน เมื่อค่าของฟิลต์นี้เป็น 0 (ศูนย์) คุณจะไม่สามารถเพิ่มผู้ใช้ที่ใช้งานให้กับ Oracle CRM On Demand ได้อีก
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคู่ค้า ฟิลต์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## โปรแกรมคู่ค้า

ใช้เพจโปรแกรมคู่ค้าเพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- จัดการประเภทและระดับโปรแกรมคู่ค้าต่างๆ
- ระบุประเภทคู่ค้าต่างๆ
- จัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

โปรแกรมคู่ค้า อธิบายข้อกำหนดและประโยชน์สำหรับคู่ค้าเมื่อคู่ค้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้า โปรแกรมคู่ค้าถูกออกแบบโดยบริษัทที่เป็นเจ้าของแบรนด์เพื่อจัดหาคู่ค้า

## การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า

โฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า คือจุดเริ่มต้นของการจัดการโปรแกรมคู่ค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

## การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า

คุณสามารถสร้างโปรแกรมคู่ค้าได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรแกรมคู่ค้าที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า](#) (ในหน้า 409) และ [ฟิลต์โปรแกรมคู่ค้า](#) (ในหน้า 412)

## การทำงานกับรายการโปรแกรมลูกค้า

ส่วนรายการโปรแกรมลูกค้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรแกรมลูกค้า

รายการโปรแกรมลูกค้า	คำอธิบาย
โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรแกรมลูกค้าทั้งหมด	รายการนี้ไม่ได้ฟิลเตอร์ โดยแสดงโปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของโปรแกรมลูกค้า
โปรแกรมลูกค้าของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรแกรมลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่มีสถานะไม่ใช้งาน
โปรแกรมลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรแกรมลูกค้าทั้งหมดที่มีสถานะใช้งาน

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูโปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนโปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงโปรแกรมลูกค้าที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณ:

- โปรแกรมลูกค้าที่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมลูกค้าที่ไม่ใช้งานทั้งหมด
- โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุด
- โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุด
- โปรแกรมลูกค้าที่จัดทำขึ้นล่าสุดของฉัน
- โปรแกรมลูกค้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานโฮมเพจโปรแกรมลูกค้าของคุณได้)



### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้าของคุณ

- 1 ในโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรแกรมคู่ค้า คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการโปรแกรมคู่ค้า

ในการจัดการโปรแกรมคู่ค้า ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 409)
- การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 410)
- การลบโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 412)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)
- การติดตามคู่ค้าและคู่แข่งของบริษัท (ในหน้า 237)
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท (ในหน้า 233)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การจัดทำโปรแกรมคู่ค้า

จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำโปรแกรมคู่ค้าโดยป้อนข้อมูลในฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากพื้นที่ที่แตกต่างกันภายใน Oracle CRM On Demand ขึ้นอยู่กับว่าคุณกำลังทำงานกับสิ่งใดและงานใดที่คุณต้องการทำ

### ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า

- 1 จากเพจรายการโปรแกรมคู่ค้า คลิก โปรแกรมคู่ค้าใหม่  
เพจแก้ไขโปรแกรมคู่ค้าจะปรากฏขึ้น

- 2 ในฟิลด์ชื่อโปรแกรมคู่ค้า ให้พิมพ์ชื่อของโปรแกรมคู่ค้าที่คุณกำลังจัดทำ  
คำแนะนำ: ชื่อโปรแกรมคู่ค้าแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน
- 3 ในฟิลด์สถานะ ให้เลือกที่เหมาะสมของโปรแกรมคู่ค้า
- 4 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขโปรแกรมคู่ค้าตามความต้องการ  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์โปรแกรมคู่ค้า](#) (ในหน้า 412)
- 5 บันทึกโปรแกรมคู่ค้า

## การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

คุณสามารถใช้เพจ สร้างและแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม เพื่อดำเนินการงานดูและระบบต่อไปนี้:

- การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 410)
- การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 410)
- การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า (ในหน้า 411)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)

## การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

หลังจากที่มีการอนุมัติการสมัครของคู่ค้าสำหรับเข้าเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าแล้ว คู่ค้าจะกลายเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้า

### ในการจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

- 1 ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้าของโปรแกรมคู่ค้าที่เลือกไว้ ให้คลิก **ใหม่** ในแถบการเป็นสมาชิกโปรแกรม  
เพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่จะปรากฏขึ้น
- 2 ในฟิลด์ชื่อคู่ค้า ให้เลือกชื่อของคู่ค้าที่คุณต้องการเพิ่มในโปรแกรมคู่ค้า
- 3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์อื่นๆ ในเพจการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ตามต้องการ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม](#) (ในหน้า 411)  
หมายเหตุ: สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์สถานะต้องตรงกัน ตัวอย่างเช่น หากสถานะการเป็นสมาชิกถูกตั้งค่าเป็น **ปัจจุบัน** คุณต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย **ใช้งาน**
- 4 คลิกบันทึก

## การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

เมื่อคู่ค้าได้รับอนุมัติให้เข้าร่วมโปรแกรมคู่ค้า และคุณจัดทำเรคคอร์ดสมาชิกใหม่สำหรับโปรแกรมคู่ค้านี้ สถานะดีฟอลต์ของเรคคอร์ดสมาชิกนี้ คือ **ปัจจุบัน**

คุณสามารถเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าให้เป็นค่าใดค่าหนึ่งดังต่อไปนี้:

- หมดอายุ

## ยกเลิก

**หมายเหตุ:** สถานะของช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน และค่าของฟิลด์ สถานะ จะต้องสอดคล้องกัน เช่น หากตั้งค่าสถานะการเป็นสมาชิกเป็น หมดอายุ หรือ ยกเลิก แล้ว คุณต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน

### ในการเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

- 1 ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิกฟิลด์ แก้ไข ของการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการเปลี่ยนสถานะ
- 2 ในเพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรม ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากดรอปดาวน์สถานะ
- 3 คลิกบันทึก

### การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

ถ้าคุณจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมผิดพลาดหรือต้องการลบ คุณสามารถทำได้ในเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าได้ ถ้าตั้งค่าสถานะสำหรับการเป็นสมาชิกเป็น ปัจจุบัน

### ในการลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้า

- 1 ในส่วนการเป็นสมาชิกโปรแกรมของเพจรายละเอียดโปรแกรมคู่ค้า ให้คลิก ลบ สำหรับการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่คุณต้องการลบ  
กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่ต้องการลบการเป็นสมาชิกที่เลือก
- 2 คลิก ตกลง  
การเป็นสมาชิกที่เลือกจะถูกลบออก

### ฟิลต์การเป็นสมาชิกโปรแกรม

ใช้เพจแก้ไขและจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมใหม่ เพื่อเพิ่มการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าหรืออัปเดตรายละเอียดการเป็นสมาชิกโปรแกรมคู่ค้าที่มีอยู่แล้ว  
คุณยังสามารถใช้เพจแก้ไขการเป็นสมาชิกโปรแกรมเพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้าใหม่ เพจนี้แสดงชุดฟิลต์โปรแกรมคู่ค้าที่สมบูรณ์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์ของเพจการเป็นสมาชิกโปรแกรม

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการเป็นสมาชิกโปรแกรมหลัก</b>	
โปรแกรมคู่ค้า	โปรแกรมคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มสมาชิก
ประเภทคู่ค้า	ประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดการจำหน่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า
ชื่อคู่ค้า	ชื่อของคู่ค้าที่คุณกำลังเพิ่มในโปรแกรมคู่ค้า
ระดับโปรแกรม	ระดับโปรแกรมที่คู่ค้ารายนี้เข้าร่วมโปรแกรม

ฟิลด์	คำอธิบาย
ใช้งาน	ระบุว่าท่านเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้านี้ใช้งานหรือไม่
เลขที่ ID	เลขที่ ID การเป็นสมาชิก ID นี้ระบุโดย Oracle CRM On Demand
สถานะ	สถานะของการเป็นสมาชิก ค่าที่ถูกต้องได้แก่: ปัจจุบัน ยกเลิก หมดอายุ และต่ออายุ
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าฟิลด์นี้เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่กำหนดให้การเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้

## การลบโปรแกรมลูกค้า

คุณสามารถลบโปรแกรมลูกค้าออกจากเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้า

หมายเหตุ: คุณไม่สามารถลบโปรแกรมลูกค้าได้ ถ้าตั้งค่าสถานะเป็น ใช้งาน

### ในการลบโปรแกรมลูกค้า

- 1 ในเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้า ให้คลิก ลบ สำหรับโปรแกรมลูกค้าที่คุณต้องการลบ  
กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่ต้องการลบโปรแกรมลูกค้าที่เลือก
- 2 คลิก ตกลง  
โปรแกรมลูกค้าจะถูกลบออก

## ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า

ใช้เพจแก้ไขโปรแกรมลูกค้าเพื่อเพิ่มโปรแกรมลูกค้าหรืออัปเดตรายละเอียดโปรแกรมลูกค้าที่มีอยู่แล้ว คุณยังสามารถใช้เพจนี้เพื่อสร้างการเป็นสมาชิกของโปรแกรมลูกค้าใหม่  
เพจนี้แสดงชุดฟิลด์โปรแกรมลูกค้าที่สมบูรณ์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขลูกค้าในเพจรายการโปรแกรมลูกค้าและเพจรายละเอียดโปรแกรมลูกค้าได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น  
ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ผู้ดูแลระบบสามารถให้สิทธิ์ลูกค้าเข้าใช้ฟิลด์รายละเอียดเหล่านี้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถอัปเดตข้อมูล

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลโปรแกรมลูกค้าหลัก	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อโปรแกรมคู่ค้า	ชื่อของโปรแกรมคู่ค้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
สถานะ	ระบุว่าโปรแกรมคู่ค้านั้นใช้งาน ไม่ใช้งาน หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จะแสดงค่าดีฟอลต์เป็นวันที่และเวลาปัจจุบัน คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่กำหนดให้โปรแกรมคู่ค้าสิ้นสุดลง คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
ประเภทคู่ค้า	กำหนดประเภทของคู่ค้า (ตัวอย่างเช่น ผู้ขายต่อ คู่ค้าด้านโซลูชัน ผู้จัดจำหน่าย และอื่นๆ) ที่ใช้ในการจัดทำโปรแกรมคู่ค้า
ประเภทโปรแกรม	กำหนดประเภทของโปรแกรมที่คุณกำลังจัดทำ ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนข้อตกลง
ใช้ MDF ได้	ใช้ MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด) ได้ เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาดเป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยคู่ค้าในการขายหรือทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต หากคุณเลือก ใช้ MDF ได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ได้รับเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด
ใช้การตั้งราคาพิเศษได้	ใช้การอนุมัติตั้งราคาพิเศษได้ การอนุมัติตั้งราคาพิเศษช่วยให้คู่ค้าสามารถร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่กำหนด โดยปกติจะมีการขอราคานี้เพื่อให้คู่ค้าคงความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาด หรือมีมาร์จินตามที่กำหนด หากคุณเลือก ใช้การตั้งราคาพิเศษได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในราคาพิเศษ
ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้	หากคุณเลือก ใช้การลงทะเบียนข้อตกลงได้ คู่ค้าที่เป็นสมาชิกของโปรแกรมคู่ค้านี้จะมีสิทธิ์ในการลงทะเบียนข้อตกลง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมคู่ค้า ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 2,000 ตัวอักษร
ข้อมูลเพิ่มเติม	
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้า โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ ในการระบุความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดโปรแกรมคู่ค้าใหม่ คุณต้องมีการตั้งค่าระดับสิทธิ์การเข้าถึงของการอ่าน/แก้ไขสำหรับเรคคอร์ด ค่าในฟิลด์เจ้าของมีผลต่อเรคคอร์ดที่รวมไว้ในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการกำลังรันอยู่ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)

## แอปพลิเคชัน

**การสมัคร** คือวิธีที่ลูกค้าที่มีอยู่แล้วหรือลูกค้าใหม่จะสมัครเพื่อขอความเป็นลูกค้ากับเจ้าของแบรนด์ เจ้าของแบรนด์จะตรวจสอบ อนุมัติ หรือปฏิเสธการสมัคร คุณสามารถป้อนรายละเอียดการสมัครด้วยข้อมูลจากพอร์ทัลของเจ้าของแบรนด์ การสมัครลูกค้าจะทำให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ เจ้าของแบรนด์ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลการสมัครได้ในขณะที่ทำงานใน Oracle CRM On Demand

## การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน

โฮมเพจแอปพลิเคชัน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการแอปพลิเคชันลูกค้า

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจแอปพลิเคชันได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำแอปพลิเคชัน

คุณสามารถจัดทำแอปพลิเคชันโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 47) และ **ฟิลต์แอปพลิเคชัน** (โปรดดูที่ "ฟิลต์การสมัคร" ในหน้า 419)

คุณสามารถใช้บริการทางเว็บเพื่อป้อนแอปพลิเคชันจากพอร์ทัลลูกค้า และยังสามารถใช้เครื่องมืออิมพอร์ตใน Oracle CRM On Demand เพื่ออิมพอร์ตแอปพลิเคชัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน โปรดดูที่ **การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน** (ในหน้า 419)

## การทำงานกับรายการแอปพลิเคชัน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของแอปพลิเคชัน

รายการแอปพลิเคชัน	คำอธิบาย
แอปพลิเคชันทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลเตอร์แอปพลิเคชัน
แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด	ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ส่งแล้ว
แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด	ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น ปฏิเสธ
แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด	ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีสถานะเป็น อนุมัติแล้ว
แอปพลิเคชันของฉัน	ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด	ฟิลเตอร์แอปพลิเคชันโดยเรียงลำดับตามวันที่มีการจัดทำแอปพลิเคชัน

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนแอปพลิเคชันที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงแอปพลิเคชันที่คุณเป็นเจ้าของ และมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ:

- รายการแอปพลิเคชัน
- แอปพลิเคชันทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ปฏิเสธทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่อนุมัติทั้งหมด
- แอปพลิเคชันที่ส่งทั้งหมด
- แอปพลิเคชันของฉัน
- แอปพลิเคชันที่จัดทำขึ้นล่าสุดทั้งหมด
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถทำเป็นส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์แอปพลิเคชัน ใช้ได้บนโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแอปพลิเคชันของคุณ

- 1 ในโฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแอปพลิเคชัน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการแอปพลิเคชัน

ในการจัดการแอปพลิเคชัน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- การจัดทำแอปพลิเคชัน (ในหน้า 416)
- การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ (ในหน้า 416)
- การประเมินแอปพลิเคชัน (ในหน้า 417)
- การปฏิเสธแอปพลิเคชัน (ในหน้า 418)
- การเรียกคืนแอปพลิเคชัน (ในหน้า 418)
- การยกเลิกแอปพลิเคชัน (ในหน้า 419)
- การลบแอปพลิเคชัน (ในหน้า 419)
- การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน (ในหน้า 419)
- ฟิลด์แอปพลิเคชัน (โปรดดูที่ "ฟิลด์การสมัคร" ในหน้า 419)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การจัดทำแอปพลิเคชัน

จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำการสมัครได้โดยการป้อนข้อมูลในฟอร์ม

### การจัดทำการสมัคร

- 1 จากเพจรายการการสมัคร คลิก ใหม่
- 2 ในฟิลด์ชื่อการสมัคร ให้ป้อนชื่อของการสมัครที่คุณกำลังจัดทำ  
คำแนะนำ: ชื่อการสมัครแต่ละชื่อต้องไม่ซ้ำกัน
- 3 ในส่วนการสมัครที่ส่งโดย ให้ป้อนชื่อและนามสกุลในฟิลด์ที่เหมาะสม
- 4 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการสมัครตามความต้องการ  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์แต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์การสมัคร](#) (ในหน้า 419)
- 5 บันทึกการสมัคร

## การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ

การสมัครของลูกค้าให้เจ้าของแบรนด์ตรวจสอบ ปฏิเสธ และอนุมัติการสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ต้องสร้างการสมัครก่อน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการการสมัครที่ [การสร้างการสมัคร](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำแอปพลิเคชัน" ในหน้า 416)  
ต้องสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติสำหรับการสมัคร โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ [การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์](#)

### การส่งการสมัครเพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการส่งการสมัครจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร  
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)



- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
  - 3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลต์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก
- หลังจากเปลี่ยนฟิลต์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
  - วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ตั้งไว้ปัจจุบัน
  - การอนุมัติของใบสมัครจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลต์ผู้อนุมัติของใบสมัครเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
  - ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มในทีมของการสมัครหากผู้อนุมัติไม่มีอยู่แล้ว
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมลล์

## การประเมินแอปพลิเคชัน

เจ้าของแบรนด์ต้องสรรหาคู่ค้าที่เหมาะสมสำหรับโปรแกรมคู่ค้า เมื่อคู่ค้าเป้าหมายสมัครเป็นหุ้นส่วน หรือคู่ค้าที่มีอยู่สมัครเป็นสมาชิกโปรแกรมเพิ่มเติมกับเจ้าของแบรนด์ Oracle CRM On Demand จะอนุญาตให้เจ้าของแบรนด์ประเมินใบสมัคร จากนั้นเจ้าของแบรนด์จะสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัครนั้นได้

### ในการประเมินใบสมัคร

- 1 จากเพจรายการใบสมัคร ให้คลิกที่ชื่อใบสมัครที่คุณต้องการประเมิน
- 2 ในเพจรายละเอียดใบสมัคร ให้ประเมินฟิลต์ที่เกี่ยวข้อง
- 3 หากคุณต้องการทำการเปลี่ยนแปลง เช่น อนุมัติหรือปฏิเสธใบสมัคร ให้คลิก แก้ไข
- 4 ในเพจแก้ไขใบสมัคร ให้ทำการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นต่อใบสมัครแล้วคลิก บันทึก

## การอนุมัติการสมัคร

เจ้าของแบรนด์สามารถใช้ Oracle CRM On Demand ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเพื่อให้เป็นคู่ค้าที่ยอมรับได้

หมายเหตุ: คุณสามารถอนุมัติการสมัครของคู่ค้าเฉพาะที่มีการกำหนดให้คุณเป็นผู้ทำการอนุมัติในปัจจุบันเท่านั้น

### ในการอนุมัติการสมัครของคู่ค้า

- 1 จากเพจรายการการสมัคร ให้คลิกที่ชื่อการสมัครของคู่ค้าที่คุณต้องการอนุมัติ
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิก แก้ไข
- 3 เปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว แล้วคลิก บันทึก

## การปฏิเสธแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการสมัครดังกล่าวได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การสมัครต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### การปฏิเสธการสมัคร

- 1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร  
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลต์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
  - วันที่จะถูกลบออกจากฟิลต์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลต์วันที่ส่ง  
หมายเหตุ: หากการสมัครยังไม่ได้รับอนุมัติ จะไม่มีวันที่ปรากฏขึ้นในฟิลต์วันที่อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จัดทำเรคคอร์ดงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติหากไม่ได้ตั้งค่าเวิร์กโฟลว์
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล

## การเรียกคืนแอปพลิเคชัน

ขณะที่แอปพลิเคชันผ่านเครือข่ายการอนุมัติ คู่ค้าสามารถเรียกคืนแอปพลิเคชันได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน แอปพลิเคชันต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ

### ในการเรียกคืนแอปพลิเคชัน

- 1 เลือกแอปพลิเคชันที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนแอปพลิเคชันทั้งหมดในโฮมเพจแอปพลิเคชัน  
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขแอปพลิเคชัน เลือก เรียกคืน จากฟิลต์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:
  - สถานะผู้อนุมัติจะรีเซ็ตเป็นว่างเปล่า
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติหากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์แล้ว
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่าให้ส่งอีเมล

## การยกเลิกแอปพลิเคชัน

ในขณะที่การสมัครกำลังผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถยกเลิกการสมัครดังกล่าวได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การสมัครต้องมีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว ก่อน

### ในการยกเลิกการสมัคร

- 1 เลือกการสมัครที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนการสมัครทั้งหมดในโฮมเพจการสมัคร  
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการสมัครที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดการสมัคร ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขการสมัคร ให้เลือก ยกเลิกแล้ว จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

## การลบแอปพลิเคชัน

คุณสามารถลบแอปพลิเคชันออกจากเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน

### ในการลบแอปพลิเคชัน

- 1 ในเพจรายละเอียดแอปพลิเคชัน ให้คลิก แก้ไข  
กล่องข้อความปรากฏขึ้นโดยถามว่าคุณแน่ใจหรือไม่ที่ต้องการลบแอปพลิเคชันที่เลือก
- 2 คลิก ตกลง  
แอปพลิเคชันจะถูกลบออก

## การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน

โดยส่วนใหญ่แล้ว เจ้าของแบรนด์จะเลือกป้อนข้อมูลในสมัครลูกค้าเริ่มแรกจากที่อื่น เจ้าของแบรนด์สามารถป้อนข้อมูลสมัครลูกค้าโดยใช้เครื่องมืออิมพอร์ตใน Oracle CRM On Demand หรืออาจใช้บริการทางเว็บเพื่อโหลดข้อมูลพร้อมรหัสลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตข้อมูลโดยใช้ Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ การอิมพอร์ตข้อมูลของคุณ

## ฟิลด์การสมัคร

ใช้เพจแก้ไขการสมัครเพื่อเพิ่มการสมัครหรืออัปเดตรายละเอียดการสมัครที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการสมัครจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการสมัคร

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการสมัครในเพจรายการการสมัคร และเพจรายละเอียดการสมัครได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์บริษัท</b>	
ชื่อ	ชื่อบริษัท เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของบริษัท
หมายเลขโทรศัพท์หลัก	หมายเลขโทรศัพท์หลักของบริษัท
หมายเลขแฟกซ์หลัก	หมายเลขแฟกซ์หลักของบริษัท
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของบริษัท
จำนวนพนักงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมดในบริษัท
รายได้ต่อปี	ยอดรวมรายได้ต่อปีของบริษัท
อุตสาหกรรม	อุตสาหกรรมที่บริษัทแข่งขัน
ประเทศ	ส่วนประเทศของที่อยู่ของบริษัท
ที่อยู่ 1	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท
ที่อยู่ 2	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของบริษัท
เมือง	ส่วนเมืองของที่อยู่ของบริษัท
จังหวัด	ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของบริษัท
รหัสไปรษณีย์	ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของบริษัท
<b>การสมัครที่ส่งโดย</b>	
ชื่อ	ชื่อของผู้ส่ง
นามสกุล	นามสกุลของผู้ส่ง
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ส่ง
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ส่ง
หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงาน	หมายเลขแฟกซ์ที่ทำงานของผู้ส่ง
ที่อยู่อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ส่ง
ตำแหน่ง	ตำแหน่งของผู้ส่ง
สถานะการส่ง	สถานะการส่งปัจจุบันของการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว หรือเรียกคืน
ผู้อนุมัติปัจจุบัน	ชื่อของบุคคลที่มีอำนาจในการอนุมัติการสมัคร
ประเทศ	ส่วนประเทศของที่อยู่ของผู้ส่ง
ที่อยู่ 1	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ที่อยู่ 2	ข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับที่อยู่ของผู้ส่ง
เมือง	ส่วนเมืองของที่อยู่ของผู้ส่ง
จังหวัด	ส่วนรัฐหรือจังหวัดของที่อยู่ของผู้ส่ง
รหัสไปรษณีย์	ส่วนรหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของผู้ส่ง
<b>ข้อมูลการเป็นคู่ค้า</b>	
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติปัจจุบันของการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ปฏิเสธ หรือยกเลิกแล้ว
วันที่ส่ง	วันที่ที่ส่งการสมัคร
วันที่อนุมัติ	วันที่ที่อนุมัติการสมัคร
ประมวลผลโดย: ชื่อ	ชื่อของบุคคลที่ตรวจสอบและตอบรับหรือปฏิเสธการสมัคร
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เหตุผลที่ปฏิเสธการสมัคร ค่าต่างๆ คือ: คัดลอก ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่เพียงพอ หรืออื่นๆ
โปรแกรมคู่ค้า	ชื่อของโปรแกรมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร
ระดับโปรแกรม	ระดับของโปรแกรมคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการสมัคร
ประเภทคู่ค้า	ประเภทของคู่ค้าที่ส่งการสมัคร
สิทธิประโยชน์ของการเป็นคู่ค้าที่คาดหวัง	สิทธิประโยชน์ที่คาดหวังจากการเป็นคู่ค้านี้ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 500 ตัวอักษร
การเป็นคู่ค้าที่มีอยู่	ฟิลด์นี้จะแสดงรายการการเป็นคู่ค้าที่มีอยู่ เป็นฟิลด์ข้อความไม่เกิน 300 ตัวอักษร
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
คู่ค้า	คู่ค้าที่เชื่อมโยงกับการสมัครนี้
ที่มา	ที่มาของการสมัครนี้ เช่น เว็บไซต์ จดหมาย อีเมล และอื่นๆ
แคมเปญ	แคมเปญที่เป็นผลจากการสมัครของคู่ค้านี้ แคมเปญนี้เชื่อมโยงกับการสมัครนี้
ID การสมัคร	เลขที่ระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการสมัครนี้
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการสมัคร  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)

## การลงทะเบียนข้อตกลง

การลงทะเบียนข้อตกลง คือกระบวนการที่ลูกค้าขอสิทธิในโอกาสการขายแต่เพียงผู้เดียวต่อเจ้าของแบรนด์ ซึ่งจะให้ลูกค้าสามารถแจ้งลูกค้าเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่มีศักยภาพ จากนั้นลูกค้าก็จะได้รับความสำคัญในโอกาสการขายนั้นก่อน การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นการคาดการณ์ที่น้อยกว่าสถิติ แต่มากกว่าโอกาสทางการขาย ดังนั้นจึงถูกมองว่าอยู่ระหว่างสถิติและโอกาสทางการขาย

ในกรณีส่วนใหญ่ ลูกค้าจะขอการลงทะเบียนสถิติหรือโอกาสทางการขายที่ลูกค้าได้ค้นพบ อย่างไรก็ตาม ลูกค้ายังสามารถขอการลงทะเบียนโอกาสทางการขายที่เจ้าของแบรนด์ได้เสนอให้กับลูกค้าไว้ก่อนแล้ว

การลงทะเบียนข้อตกลงช่วยลดข้อขัดแย้งในช่องทางจำหน่าย ซึ่งลูกค้าหลายรายต้องแข่งกันเองหรือแข่งกับแผนกขายภายในของลูกค้าเพื่อโอกาสทางการขายเดียวกัน

การลงทะเบียนข้อตกลงยังมีประโยชน์ในด้านอื่นต่อไปนี้:

- ช่วยเพิ่มการมองเห็นของเจ้าของแบรนด์ต่อไปป์ไลน์โอกาสทางการขายของลูกค้า
- เพิ่มความสามารถของเจ้าของแบรนด์ในการชักชวนให้ซื้อของที่มีราคาสูงขึ้นหรือซื้อของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกัน หรือทั้งสองอย่าง

ขณะลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าอาจไม่มีข้อมูลเพียงพอเกี่ยวกับโอกาสทางการขายนั้น ตัวอย่างเช่น ลูกค้าอาจไม่ทราบว่าคุณลักษณะที่แท้จริงของผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายตั้งใจจะซื้อคืออะไร ลูกค้าอาจมีความเข้าใจกว้างๆ เกี่ยวกับความสนใจของลูกค้าเป้าหมาย ตัวอย่างเช่น *เซิร์ฟเวอร์คุณภาพสูง* มากกว่ามีภาพที่ชัดเจนของรายการที่ลูกค้าเป้าหมายจะซื้อ ดังนั้นขณะลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าสามารถให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย หรือเท่าที่พวกเขาต้องการจะให้ก็ได้

## การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง

โฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การสร้างการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยคลิกที่ปุ่ม **ใหม่** ในส่วนการลงทะเบียนที่ดูล่าสุดสำหรับการอนุมัติของฉัน โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 432)

### การทำงานกับรายการการลงทะเบียนข้อตกลง

ส่วนรายการการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ต่อไปนี้เป็นส่วนบางส่วนที่สามารถแสดงบนโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

รายการการลงทะเบียนข้อตกลง	คำอธิบาย
การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของเรคคอร์ดนั้น ไม่ได้ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลง
การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด	ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่จัดทำ

รายการการลงทะเบียนข้อตกลง	คำอธิบาย
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ดูล่าสุด	ฟิลเตอร์การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด เรียงลำดับตามรายการที่ดูล่าสุด
การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุใน 30 วันถัดไป	การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่มีวันหมดอายุภายใน 30 วันถัดจากวันที่ปัจจุบัน
การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉัน	การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ ซึ่งคุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา	การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่ไม่มีกิจกรรมในโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องภายใน 30 วันที่ผ่านมา นับจากวันที่ปัจจุบัน
การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน	การลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติแล้ว

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉัน

การลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติของฉันจะแสดงการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดที่คุณเป็นผู้อนุมัติปัจจุบัน แต่ยังไม่ทำการอนุมัติ

## ส่วนอื่น ๆ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้:

- การลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ
- การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุใน 30 วันถัดไป
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีกิจกรรมใน 30 วันที่ผ่านมา
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่จัดทำล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่แก้ไขล่าสุด
- การลงทะเบียนข้อตกลงที่ใช้งาน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น [ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถสร้างส่วนของรายงาน เช่น การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามขนาดการขาย (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนที่อนุมัติแล้วตามอายุ (แผนภูมิแท่ง), การลงทะเบียนตามสถานะ (แผนภูมิวงกลม), การลงทะเบียนที่มีผลสำเร็จ (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง) หรือจำนวนการลงทะเบียน (ตามระยะเวลา) (แผนภูมิแท่ง)]

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าส่วนใดไว้สำหรับการแสดงในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลงของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง

ในการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 424)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 425)
- การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 426)
- การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 427)
- การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 427)
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง (ในหน้า 427)
- การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 428)
- การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 428)
- การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 429)
- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 429)
- การคำนวณขนาดข้อตกลง (ในหน้า 429)
- การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย (ในหน้า 430)
- การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย (ในหน้า 430)
- ไปรไฟล์การแก้ไขและการตั้งคำถามหาสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 431)
- ฟิลต์การลงทะเบียนข้อตกลง (ในหน้า 432)

## การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง

จากภายใน Oracle CRM On Demand ลูกค้าสามารถจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงได้โดยป้อนข้อมูลลงในฟอร์ม

ลูกค้าสามารถเข้าใช้ฟอร์มนี้ได้จากหลายพื้นที่ภายในแอปพลิเคชัน โดยขึ้นกับสิ่งที่ลูกค้ากำลังดำเนินการและสิ่งที่ลูกค้าต้องการทำ

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีหนึ่งในการจัดการการลงทะเบียนข้อตกลงจากแท็บการลงทะเบียนข้อตกลง นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงด้วยวิธีอื่นได้อีกด้วย โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

เมื่อลูกค้าจัดการลงทะเบียนข้อตกลง ลูกค้าอาจกำหนดให้การลงทะเบียนนั้นเป็นอิสระหรือเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายก็ได้ ลูกค้าจะจัดการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นอิสระ (การลงทะเบียนแยกต่างหาก) เมื่อลูกค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และต้องการลงทะเบียนโอกาสทางธุรกิจนั้นกับเจ้าของแบรนด์เอง แต่เจ้าของแบรนด์ก็อาจไม่พิจารณาโอกาสทางการขายนั้นจนกว่าจะได้รับการตรวจสอบโดยบุคคลในหน่วยงาน

ในกรณีนี้ เมื่อลูกค้าเห็นว่าตนเองได้พบโอกาสทางธุรกิจใหม่ และเจ้าของแบรนด์แย่งว้างไม่ใช้โอกาสทางการขายจนกว่าจะได้รับการตรวจสอบและยืนยันเสียก่อน การแก้ปัญหาคือให้ลูกค้าจัดการลงทะเบียนข้อตกลง การลงทะเบียนข้อตกลงประกอบด้วยทั้งโอกาสทางการขายและข้อมูลการลงทะเบียน ซึ่งเมื่อถึงเวลาลูกค้าจะยื่นการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติ และหากได้รับความเห็นชอบ เจ้าของแบรนด์ก็จะอนุมัติการลงทะเบียนนั้น ก่อนที่จะทำการอนุมัติขั้นสุดท้ายสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง เจ้าของแบรนด์จะเชื่อมโยงการลงทะเบียนนั้นกับโอกาสทางการขาย



ในการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำตามนี้

- 1 จากเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในฟอร์ม รายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น
  - a ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายในฟิลต์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง โดยฟิลต์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องจะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่คุณสามารถมองเห็นได้เท่านั้น ฟิลต์ลูกค้าจะถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติด้วยชื่อของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายที่เลือก
  - b ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ (หรือของโอกาสทางการขายที่คุณไม่มีสิทธิ์มองเห็น) ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายโอกาสทางการขายใหม่ และป้อนข้อมูลต่อไปนี้ในส่วนข้อมูลโอกาสทางการขาย
    - สกุลเงิน
    - ขนาดการซื้อขาย
    - วันที่ปิด
    - ความสนใจในผลิตภัณฑ์
    - ขั้นตอนต่อไป
  - c หากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นของโอกาสทางการขายใหม่ อาจเป็นการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่หรือลูกค้าใหม่ก็ได้ ถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าที่มีอยู่ ให้ค้นหาและเลือกลูกค้าจากฟิลต์ลูกค้าที่เกี่ยวข้องถ้าการลงทะเบียนข้อตกลงใช้สำหรับลูกค้าใหม่ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายลูกค้าใหม่ และป้อนข้อมูลในฟิลต์ของส่วนบริษัทใหม่ให้สมบูรณ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์การลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [ฟิลต์การลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 432)
- 3 บันทึกเรคคอร์ด

## การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ

*การลงทะเบียนข้อตกลง* คือคำขอจากลูกค้าไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขอสิทธิ์พิเศษในการเข้าใช้โอกาสทางการขาย เจ้าของแบรนด์อาจจะให้หรือไม่ให้ตามคำขอ บริษัทส่วนใหญ่มีกระบวนการที่ระบุไว้ชัดเจนเพื่อจัดการขออนุมัติเหล่านี้จากลูกค้า ตามปกติ พนักงานของเจ้าของแบรนด์อย่างน้อยหนึ่งคนจะประเมินการลงทะเบียนด้วยหลักเกณฑ์หลากหลายข้อและตัดสินใจว่าจะอนุมัติคำขอหรือไม่ ในบริษัทขนาดเล็ก พนักงานที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนยังคงเป็นแบบสแตติก นั่นคือผู้อนุมัติชุดเดียวกันจะอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมด อย่างไรก็ตาม ในบริษัทขนาดใหญ่ กลุ่มผู้อนุมัติที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนจะเป็นแบบไดนามิกและขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย เช่น ขนาดการซื้อขาย ลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และอื่นๆ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงที่ [การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 424) จัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ระบุผู้ใช้ที่เหมาะสมเป็นผู้อนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ที่ [การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์](#)

ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่ออนุมัติ

- 1 ในฟิลต์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งแล้ว
 

การเปลี่ยนสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว จะเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ ใครก็ตามที่อัปเดตสิทธิ์เข้าใช้การลงทะเบียนข้อตกลงสามารถเริ่มต้นกระบวนการอนุมัติ
- 2 คลิกบันทึก
 

หลังจากเปลี่ยนฟิลต์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

  - สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ

- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ตั้งไว้ปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางของการลงทะเบียนเริ่มต้น กฎเวิร์กโฟลว์ตั้งค่าฟิลด์ ผู้อนุมัติ ของการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติถูกเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์ส่งการแจ้งเตือนหากตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์

## การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง

บุคคลมากกว่าหนึ่งคนภายในบริษัทของคุณอาจต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงก่อนที่จะถือว่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสที่ถูกต้อง ขึ้นอยู่กับกระบวนการธุรกิจของบริษัทของคุณ ในขณะที่เส้นทางการอนุมัติเป็นกระบวนการแบบดำเนินการด้วยตนเองและสนับสนุนระดับการอนุมัติหนึ่งระดับเท่านั้น คุณต้องแก้ไขฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันเพื่อย้ายการลงทะเบียนไปตามขั้นตอนการอนุมัติ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้การอนุมัติหลายระดับได้เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในกระบวนการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับผู้อนุมัติถัดไปในกระบวนการ

การลงทะเบียนข้อตกลงจะได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้ายเฉพาะเมื่อเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย หากการลงทะเบียนไม่ได้เชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย (ตัวอย่างเช่น เป็นการลงทะเบียนแบบสแตนด์อโลน) จะต้องเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ หรือต้องแปลงเป็นโอกาสทางการขายด้วยตนเอง โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่ **การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย** (โปรดดูที่ "การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย" ในหน้า 430) เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงได้รับการอนุมัติขั้นสุดท้าย หน่วยงานลูกค้าจะสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้ เนื่องจากผู้ใช้ของลูกค้าอาจจำเป็นต้องเข้าใช้โอกาสทางการขาย

**หมายเหตุ:** หน่วยงานลูกค้าสามารถดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องได้เฉพาะเมื่อมีการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง เมื่อการลงทะเบียนถูกส่งคืนหรือปฏิเสธ จะไม่ได้รับสิทธิ์ให้ดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง (หากมี)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลงต้องตั้งค่าเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง

**1** ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในหน้าแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก อนุมัติแล้ว

**2** คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าค่าสถานะการส่งคือ ส่งแล้ว หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะล้มเหลว และมีการสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องถูกป้อนด้วยโอกาสทางการขาย
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าโอกาสทางการขายที่ระบุในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องไม่ได้เชื่อมโยงอยู่แล้วกับการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ
- ช่องทำเครื่องหมาย ลงทะเบียนแล้ว ในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกเลือก
- ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะถูกป้อนด้วยวันที่หมดอายุของการลงทะเบียนที่อนุมัติ
- ข้อมูลลูกค้าจากการลงทะเบียนที่อนุมัติจะถูกคัดลอกไปยังส่วนหัวของโอกาสทางการขาย
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้ายจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่อัปเดต
- วันที่อนุมัติจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

## การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนการลงทะเบียนกลับไปยังผู้จัดทำเพื่อเปลี่ยนแปลงพารามิเตอร์ของการลงทะเบียนข้อตกลง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง

■ ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งคืน แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็นส่งคืน เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะเป็น ไม่ได้ส่ง
- วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

ในขณะที่ผู้จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจะสามารถอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงและส่งใหม่ได้ทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ](#) (ในหน้า 425)

## การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** การลงทะเบียนข้อตกลงต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### ในการปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง

■ ในฟิลด์สถานะการอนุมัติเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ปฏิเสธ แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- สถานะการส่งของการลงทะเบียนจะยังคงเป็น ส่งแล้ว
- วันที่จะถูกลบออกจากฟิลด์วันที่อนุมัติ แต่วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลด์วันที่ส่ง
- เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดการการระบุทางอีเมลที่เหมาะสมหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

## การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงเข้าสู่กระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติอาจต้องการข้อมูลเพิ่มเติมเพื่ออนุมัติหรือปฏิเสธการลงทะเบียน ในกรณีนี้

ผู้อนุมัติอาจส่งคืนการลงทะเบียนไปยังเจ้าของและชี้แจงเหตุผลของการส่งคืน หรือเจ้าของการลงทะเบียนอาจเรียกคืนการลงทะเบียนเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติม

หลังจากได้รับคืนหรือเรียกคืนการลงทะเบียน เจ้าของสามารถอัปเดตการลงทะเบียนนั้นได้ หลังจากเจ้าของอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลงแล้ว เจ้าของสามารถส่งการลงทะเบียนเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** สถานะการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงต้องเป็นเรียกคืนหรือไม่ได้ส่ง

### ในการส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติใหม่อีกครั้ง

1 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เพิ่มข้อมูลเพิ่มเติม

2 ในฟิลด์สถานะการส่งในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ส่งแล้ว

เมื่อสถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้วเป็นจุดเริ่มกระบวนการอนุมัติ ผู้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้เพื่ออัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง สามารถเริ่มกระบวนการอนุมัติได้ จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อฟิลด์สถานะการส่งเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏขึ้น:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะตั้งค่าโดยอัตโนมัติเป็นเวลาที่ตั้งไว้ปัจจุบัน
- การกำหนดเส้นทางการลงทะเบียนจะเริ่มขึ้น เวิร์กโฟลว์จะกำหนดฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงให้กับผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติเพิ่มลงในทีมการลงทะเบียนข้อตกลงหากยังไม่มีผู้อนุมัติ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องหากมีการตั้งค่ากฎเวิร์กโฟลว์ไว้

### การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อตั้งค่าฟิลด์สถานะการอนุมัติเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:

- รอการอนุมัติ
- อนุมัติ

ไม่รองรับการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อสถานะการอนุมัติเป็นค่าอื่น

### การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง

■ ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก ยกเลิกแล้ว แล้วคลิก บันทึก

เมื่อมีการยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติ การอัปเดตต่อไปนี้จะเกิดกับโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง:

- ไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ลงทะเบียนแล้ว
- ฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่าว่าง
- ฟิลด์คู่ค้าที่ลงทะเบียนเปลี่ยนเป็นค่าว่าง

### การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณสามารถสิ้นสุดระยะเวลาการลงทะเบียนข้อตกลงได้ทุกเมื่อ

### ในการสิ้นสุดระยะเวลาสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง

■ ในฟิลด์สถานะการอนุมัติในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้เลือก หมดอายุ จากนั้นคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็นหมดอายุ สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- ช่องทำเครื่องหมายลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายไม่ได้ถูกเลือก

- วันที่ในฟิลด์วันที่หมดอายุการลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งคืนค่า null
- ฟิลด์คู่ค่าที่ลงทะเบียนในส่วนหัวโอกาสทางการขายจะส่งคืนค่า null

## การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง

คุณไม่จำเป็นต้องมีข้อมูลทุกอย่างที่คุณต้องการเมื่อสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงครั้งแรก นอกจากนี้

คุณสามารถเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ไปยังการลงทะเบียนได้เฉพาะหลังจากสร้างการลงทะเบียนข้อตกลงแล้วเท่านั้น ดังนั้น Oracle CRM On Demand

จึงช่วยให้คุณตรวจสอบและแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณมีสิทธิ์ดู

เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะเป็น **ไม่ได้ส่ง** หรือ **เรียกคืน** คุณสามารถแก้ไขการลงทะเบียน หรือเพิ่ม/ลบรายการสินค้ารายได้ เมื่อการลงทะเบียนข้อตกลงมีสถานะอื่น คุณจะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้

ในการอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ทำตามนี้

- 1 คลิก แก้ไข ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง
- 2 ทำการเปลี่ยนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงตามต้องการในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นให้คลิก บันทึก

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง

เมื่อคุณลงทะเบียนโอกาสทางการขายใหม่ คุณมีแนวคิดเกี่ยวกับประเภทและปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายมีความสนใจ

สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลงเนื่องจากหลายบริษัทดูที่ผลิตภัณฑ์เมื่อพิจารณาอนุมัติการลงทะเบียน

ก่อนแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายก่อนการอนุมัติขั้นสุดท้าย

สิ่งสำคัญคือการบันทึกข้อมูลสายผลิตภัณฑ์ในข้อตกลงเพื่อให้สามารถคัดลอกข้อมูลนี้ไปยังโอกาสทางการขายได้เมื่อทำการแปลงค่า

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด คลิกที่ลิงก์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง และกำหนดสถานะเป็นไม่ได้ส่งหรือเรียกคืน คุณอาจเพิ่มสายผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงหลังจัดทำการลงทะเบียนก่อนส่งเพื่อขออนุมัติ

ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง

- 1 ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกเพิ่ม
- 2 ในฟิลด์ บ่อนชื่อผลิตภัณฑ์ ปริมาณ และราคาของผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง จากนั้นคลิกบันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)

## การคำนวณขนาดข้อตกลง

การลงทะเบียนข้อตกลงอาจมีรายการสายผลิตภัณฑ์เป็นศูนย์ หนึ่ง หรือมากกว่าที่เกี่ยวข้อง รายการสายผลิตภัณฑ์แต่ละรายการอาจมีค่ารายได้ที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถตั้งค่าขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียนข้อตกลงให้เป็นยอดรวมของรายการสายผลิตภัณฑ์ทั้งหมด โดยใช้การแปลงสกุลเงินที่เหมาะสม

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องกำหนดให้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของ รายได้จากผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด คลิกที่ลิงก์ แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนดังกล่าวเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### ในการคำนวณขนาดการซื้อขาย

- 1 ในส่วนรายได้จากผลิตภัณฑ์ ของเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก อัปเดตขนาดการซื้อขาย

Oracle CRM On Demand ดึงข้อมูลรายได้จากรายการสินค้า และแปลงเป็นสกุลเงินการซื้อขาย (ที่ระบุในส่วนหัวการลงทะเบียน) ขณะดำเนินการแปลงค่า Oracle CRM On Demand จะพิจารณาวันที่แลกเปลี่ยนในรายการสินค้า หากได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยนให้กับรายการสินค้า จะใช้อัตราแลกเปลี่ยนในวันนั้นขณะดำเนินการแปลงค่า หากไม่ได้ระบุวันที่แลกเปลี่ยน Oracle CRM On Demand จะใช้วันที่ปัจจุบันสำหรับการคำนวณการแปลงค่า

รายได้ที่แปลงค่าแล้วจากรายการสินค้าแต่ละรายการจะเพิ่มในการรันยอดรวม และค่าผลลัพธ์จะถูกป้อนลงในฟิลด์ขนาดการซื้อขายในส่วนหัวการลงทะเบียน

- 2 คลิก บันทึก

## การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย

Oracle CRM On Demand ให้คุณเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่กับโอกาสทางการขายที่มีอยู่และเปลี่ยนการเชื่อมโยงระหว่างสองรายการได้ และการลงทะเบียนข้อตกลงอาจเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายที่ไม่ถูกต้อง

### การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย

- 1 ในเพจรายการการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก แก้ไข สำหรับการลงทะเบียนที่คุณต้องการทำงานด้วย
- 2 ในฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องในเพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลง ให้ค้นหาและเลือกโอกาสทางการขายที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง แล้วคลิก บันทึก

## การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย

ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีการตั้งค่าที่เหมาะสม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ และโอกาสทางการขาย

หรือรวมข้อมูลการลงทะเบียนข้อตกลงกับเรคคอร์ดที่มีอยู่โดยการแปลงค่าเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง เรคคอร์ดโอกาสทางการขายใหม่สามารถรวมข้อมูลที่มีผลกระทบกับการคำนวณรายได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของบริษัทของคุณ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คุณต้องดำเนินการต่อไปนี้:

- จัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 424)
- ตั้งค่าบทบาทและโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเหล่านี้ โปรดดูที่ [โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง](#) (ในหน้า 431)

### การแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย

- 1 เลือกการลงทะเบียนข้อตกลงที่คุณต้องการแปลงจากส่วนการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดในไอเทคเพจการลงทะเบียนข้อตกลง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกการลงทะเบียนข้อตกลง โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิกปุ่ม แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- 3 ในเพจแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้:
  - ในการสร้างเรคคอร์ดของบริษัทและผู้ติดต่อใหม่ให้กับการลงทะเบียนข้อตกลงนี้ ให้เลือกตัวเลือกสร้างบริษัทใหม่อัตโนมัติ และสร้างผู้ติดต่อใหม่อัตโนมัติ

ในส่วนบริษัท พิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องตามคำติพอลด์ ในส่วนผู้ติดต่อ ชื่อและนามสกุลของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏขึ้นตามคำติพอลด์

- ในการจัดทำโอกาสทางการขายใหม่และเชื่อมโยงโอกาสทางการขายนั้นกับบริษัทและผู้ติดต่อที่มีอยู่ ให้เลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่ หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทนี้จะปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้อง หากเรคคอร์ดการลงทะเบียนมีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ผู้ติดต่อนี้จะปรากฏในฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ในการเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับบริษัทหรือผู้ติดต่อ ให้คลิกไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องหรือฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง และเลือกบริษัทและผู้ติดต่ออื่น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าชื่อที่ปรากฏในฟิลด์บริษัทที่เกี่ยวข้องและฟิลด์ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องนั้นถูกต้อง และเลือกตัวเลือกใช้บริษัทที่มีอยู่ และใช้ผู้ติดต่อที่มีอยู่

#### 4 ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขาย ให้เลือกจัดทำโอกาสอัตโนมัติ และป้อนข้อมูลในฟิลด์

ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลงจะปรากฏในฟิลด์ชื่อโอกาสทางการขายตามคำติพอลด์ ข้อมูลในฟิลด์รายได้ วันที่ปิด ขั้นตอนถัดไป และคำอธิบายจะถูกนำไปยังเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย คุณสามารถแก้ไขข้อมูลนี้ในเพจแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง คุณยังสามารถเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขายที่มีอยู่ได้ โดยดำเนินการดังต่อไปนี้:

- a เลือกตัวเลือกใช้โอกาสทางการขายที่มีอยู่
- b เลือกโอกาสทางการขายที่เหมาะสมโดยใช้ไอคอนค้นหาถัดจากฟิลด์โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง

#### 5 ในการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง ให้คลิก บันทึก

## โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง

ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย คุณต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้และบทบาทผู้ใช้ หัวข้อนี้จะอธิบายการตั้งค่าที่จำเป็น

### การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

ระดับการเข้าใช้ที่คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้จะแสดงในตารางต่อไปนี้ การตั้งค่าเหล่านี้ต้องใช้ในโปรไฟล์การเข้าใช้ที่พอลด์และโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของ

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

ประเภทเรคคอร์ด	ระดับการเข้าใช้
บริษัท	อ่านและแก้ไข
ผู้ติดต่อ	อ่านและแก้ไข
การลงทะเบียนข้อตกลง	อ่านและแก้ไข
โอกาสทางการขาย	อ่านและแก้ไข

ตารางต่อไปนี้แสดงระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องซึ่งให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงได้

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการเข้าใช้
บริษัท	ที่อยู่	อ่าน จัดทำ และแก้ไข
ผู้ติดต่อ	บริษัท	อ่านและจัดทำ
	ที่อยู่	อ่าน จัดทำ และแก้ไข

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการเข้าใช้
โอกาสทางการขาย	รายได้	อ่านและแก้ไข
	ผู้ติดต่อ	อ่านและจัดทำ

## การตั้งค่าบทบาทผู้ใช้สำหรับการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง

การตั้งค่าบทบาทที่ให้คุณแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงมีดังนี้:

- บทบาทต้องมีสิทธิ์การลงทะเบียนข้อตกลง PRM: แปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
- การเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทต้องมีการตั้งค่าต่อไปนี้:
  - ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลงในทุกกรณีของการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลง
  - ในการแปลง (ซึ่งก็คือการเชื่อมโยง) การลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นโอกาสทางการขายใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัทใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อที่มีอยู่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ
  - ในการแปลงการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นผู้ติดต่อใหม่ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมายมีสิทธิ์เข้าใช้งานและสามารถจัดทำได้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการจัดการความสัมพันธ์คู่ค้า โปรดดูที่ *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*

## ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง

ใช้เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อเพิ่มการลงทะเบียนข้อตกลงหรืออัปเดตรายละเอียดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีอยู่ เพจแก้ไขการลงทะเบียนข้อตกลงจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการลงทะเบียนข้อตกลง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลหลักของการลงทะเบียนข้อตกลง</b>	
ชื่อ	ชื่อของการลงทะเบียนข้อตกลง เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
ประเภท	ประเภทของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: มาตรฐาน และไม่ได้มาตรฐาน
สถานะการส่ง	สถานะการส่งของการลงทะเบียนข้อตกลง ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว และเรียกคืน
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงจะหมดอายุ



ฟิลด์	คำอธิบาย
ราคาพิเศษที่ขอ	ระบุว่าการตั้งราคาพิเศษจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงหรือไม่
ลีดที่เกี่ยวข้อง	ID เฉพาะสำหรับลีดที่เป็นผลจากการลงทะเบียนข้อตกลง
ID	ตัวระบุ (ID) ที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลง
คู่ค้าหลัก	บริษัทคู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป
คู่ค้าหลัก: ที่ตั้ง	ที่ตั้งของบริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม
โปรแกรมคู่ค้า	โปรแกรมคู่ค้าที่มีการลงทะเบียนข้อตกลงแนบอยู่
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนข้อตกลง
การสนับสนุนที่ขอ	ระบุว่าการสนับสนุนก่อนการขายจำเป็นสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงหรือไม่
<b>ข้อมูลโอกาสทางการขาย</b>	
โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง	ชื่อโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง
โอกาสทางการขายใหม่	ระบุว่าโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนเป็นโอกาสใหม่หรือไม่
สกุลเงิน	สกุลเงินที่เลือกของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง
ขนาดการซื้อขาย	ขนาดการซื้อขายในหน่วยสกุลเงินที่เลือก
วันที่ปิด	วันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง
ความสนใจในผลิตภัณฑ์	พื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าเป้าหมายสนใจ
ขั้นตอนต่อไป	ขั้นตอนธุรกิจใหม่ในกระบวนการขายของโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง
<b>ข้อมูลลูกค้า</b>	
ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง	ชื่อของหน่วยงานของลูกค้าที่เชื่อมโยงกับการลงทะเบียนข้อตกลง
ลูกค้าใหม่	ระบุว่าการลงทะเบียนข้อตกลงมีไว้สำหรับหน่วยงานของลูกค้าใหม่หรือไม่
ชื่อบริษัท	ชื่อของหน่วยงานของลูกค้า
ประเทศ	ประเทศที่หน่วยงานของลูกค้าตั้งอยู่
ที่อยู่	ที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
เมือง	เมืองในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
สถานะ	รัฐในที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ของที่อยู่ของหน่วยงานของลูกค้า
ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง	ชื่อผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
ผู้ติดต่อใหม่	ระบุว่านี่คือผู้ติดต่อใหม่หรือไม่

ฟิลด์	คำอธิบาย
นาย/นาง	แสดงการกำหนดค่านำหน้าชื่อที่เหมาะสม
ชื่อ	ชื่อของลูกค้า
ชื่อกลาง	ชื่อกลางของลูกค้า
นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อของลูกค้า
ตำแหน่ง	ตำแหน่งของผู้ติดต่อของลูกค้า
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อของลูกค้า
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อของลูกค้า
โทรศัพท์เคลื่อนที่	หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ติดต่อของลูกค้า
แฟกซ์	หมายเลขแฟกซ์ของผู้ติดต่อของลูกค้า
<b>ข้อมูลการอนุมัติ</b>	
สถานะการอนุมัติ	สถานะปัจจุบันของการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
ผู้อนุมัติปัจจุบัน	ชื่อของบุคคลที่ต้องอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลงถัดไป
ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย	ชื่อของบุคคลที่ให้การอนุมัติขั้นสุดท้ายกับการลงทะเบียนข้อตกลง
วันที่ส่ง	วันที่ที่ส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ
วันที่อนุมัติ	วันที่ที่การลงทะเบียนข้อตกลงได้รับอนุมัติขั้นสุดท้าย
เหตุผลที่ปฏิเสธ	เหตุผลที่ปฏิเสธการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดการลงทะเบียนข้อตกลง</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a></p>
บริษัทคู่ค้าของเจ้าของ	ชื่อของบริษัทคู่ค้าที่เป็นเจ้าของการลงทะเบียนข้อตกลง
บริษัทคู่ค้าแรกเริ่ม	ชื่อบริษัทคู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลง คู่ค้าที่ค้นหาการลงทะเบียนข้อตกลงอาจไม่ได้เป็นเจ้าของอีกต่อไป
คำอธิบาย	บ่อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนข้อตกลง

## คำขอ MDF

เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์มีความสามารถในการกำหนดเงินทุนด้านการตลาดให้กับคู่ค้าในวิธีที่เหมาะสม

เพื่อให้คู่ค้าสามารถขยายผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะ หรือเพื่อให้คู่ค้าสามารถทำการตลาดแบรนด์ของตัวเองคู่ค้า คำขอ *MDF* คือคำขอเงินทุนที่คู่ค้าขอเงินทุนจากเจ้าของแบรนด์

คู่ค้าสามารถขออนุมัติล่วงหน้าเพื่อเป็นทุนให้กับกิจกรรมทางการตลาด คำขอ MDF ระบุรายละเอียดของกิจกรรมทางการตลาดและค่าใช้จ่ายโดยประมาณ จากนั้น คำขอ MDF จะส่งผ่านกระบวนการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์มีเงินทุนที่ได้รับอนุมัติสำหรับคำขอ MDF และสามารถอนุมัติ ปฏิเสธ หรือส่งคืนได้

หลังจากกิจกรรมทางการตลาดเสร็จสมบูรณ์ คู่ค้าสามารถจัดทำการเรียกร้องเพื่อขอคืนเงินใช้จ่ายที่ได้รับอนุมัติล่วงหน้าจากเจ้าของแบรนด์ การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF เฉพาะหรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ คำขอ MDF สามารถเชื่อมโยงกับการเรียกร้องได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น เมื่อการเรียกร้องได้รับอนุมัติ เงินทุนจะถูกหักกับบริษัทตามคำขอ MDF ที่เกี่ยวข้อง

## การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF

โฮมเพจคำขอ MDF คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอ MDF ได้ นอกจากนี้ หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำคำขอ MDF

คุณสามารถจัดทำคำขอ MDF ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ MDF](#)

## การทำงานกับรายการคำขอ MDF

ส่วนรายการคำขอ MDF จะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับคำขอ MDF

รายการคำขอ MDF	คำอธิบาย
คำขอ MDF ทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น รายการนี้จะไม่ฟิลเตอร์คำขอ MDF
คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอ MDF ของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอ MDF ด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข
คำขอ MDF ที่รอดำเนินการทั้งหมด	คำขอ MDF ทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน	คำขอ MDF ที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว

รายการคำขอ MDF	คำอธิบาย
คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วของฉัน	คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูส่วนคำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนคำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงคำขอ MDF ที่คุณแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

### การดูส่วนคำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน

ส่วนคำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉันจะแสดงคำขอ MDF ทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือมีสถานะการเรียกคำร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอ MDF ของคุณ

หากพบว่าคุณใช้ของที่มีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF ของคุณ:

- รายการคำขอ MDF
- คำขอ MDF ที่รอดำเนินการทั้งหมด
- คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุด
- คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุด
- คำขอ MDF ที่รอดำเนินการของฉัน
- คำขอ MDF ที่อนุมัติแล้วของฉัน
- คำขอ MDF ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คำขอ MDF ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- คำขอ MDF ที่รอการอนุมัติจากฉัน

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจคำขอ MDF ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจคำขอ MDF ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอ MDF ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ จากนั้นคลิกบันทึก

## การจัดการคำขอ MDF

ในการจัดการคำขอ MDF ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ (ในหน้า 437)
- การเรียกคืนคำขอ MDF (ในหน้า 438)
- การส่งคืนคำขอ MDF (ในหน้า 438)
- การปฏิเสธคำขอ MDF (ในหน้า 439)
- การอนุมัติคำขอ MDF (ในหน้า 440)
- การยกเลิกคำขอ MDF (ในหน้า 440)
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 441)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 441)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF (ในหน้า 442)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

สำหรับกระบวนการทั่วไปของเรคคอร์ดหลายชนิด โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ

คุณสามารถขอการอนุมัติเงินทุนล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมการตลาดโดยส่งคำขอเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) คำขอ MDF จะต้องมียอดรายละเอียดของกิจกรรมและจำนวนเงินที่คุณคาดว่าจะต้องใช้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ให้สร้างคำขอ MDF สร้างกฎเวิร์กโฟลว์ที่กำหนดให้ผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้อนุมัติคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้างกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ [การสร้างกฎเวิร์กโฟลว์](#)

ในการส่งคำขอ **MDF** เพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม **แก้ไข**

### 3 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้เลือก ส่งแล้ว จากฟิลด์สถานะการส่ง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากที่คุณเปลี่ยนค่าฟิลด์สถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว และบันทึกเรคคอร์ด จะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้:

- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาที่จะไปในปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางของคำขอ MDF จะเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติสำหรับคำขอ MDF เป็นผู้ใช้ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ MDF หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งทางอีเมล

คำขอ MDF จะปรากฏในรายการเรคคอร์ดเพื่อการดำเนินการจากผู้อนุมัติและจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับคู่ค้า (เจ้าของ) การอัปเดตคำขอ (เช่น การอัปเดตจำนวนเงินที่ขอ การเปลี่ยนแปลงเงินที่เกี่ยวกับข้อ และอื่น ๆ) จะไม่ได้รับอนุญาต คู่ค้าสามารถทำการเปลี่ยนแปลงคำขอ MDF ที่ส่งหลังจากเรียกคืนได้สำเร็จเท่านั้น

## การเรียกคืนคำขอ MDF

หลังจากส่งคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) และก่อนอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากเรียกคืนคำขอแล้ว คุณสามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอเพื่อขออนุมัติใหม่ได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็นส่งแล้ว และสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

### ในการเรียกคืนคำขอ MDF

#### 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการเรียกคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโมเมนตัมคำขอ MDF

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

#### 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง จากนั้นคลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้ปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นค่าน้ำล
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ (ถ้ากำหนดค่าไว้)
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งอีเมลที่เหมาะสม (ถ้ากำหนดค่าไว้)

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอ MDF และส่งคำขอใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ โปรดดูที่ [การส่งคำขอ MDF สำหรับการอนุมัติ](#) (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ" ในหน้า 437)

## การส่งคืนคำขอ MDF

เนื่องด้วยคำขอเงินทุนการพัฒนาตลาด (Market Development Fund, MDF) ต้องผ่านลำดับขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคืนคำขอไปยังเจ้าของเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### ในการส่งคืนคำขอ **MDF**

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่**การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือก ส่งคืน จากฟิลต์ สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สถานะการส่งของคำขอ MDF ถูกตั้งเป็น ไม่ได้ส่ง
  - วันที่ถูกลบออกจากฟิลต์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลต์วันที่ส่ง
  - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

ขณะนี้ เจ้าของคำขอ MDF สามารถอัปเดตคำขอและส่งคำขอใหม่ได้แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอ MDF โปรดดูที่ **การส่งคำขอ MDF เพื่ออนุมัติ** (โปรดดูที่ "การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ" ในหน้า 437)

## การปฏิเสธคำขอ **MDF**

เมื่อคำขอเงินทุนพัฒนาการตลาด (MDF) ผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำขอได้ถ้าไม่สามารถอนุมัติจำนวนเงินตามที่ร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด  
ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอ MDF ต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### การปฏิเสธคำขอ **MDF**

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธจากคำขอ MDF ทั้งหมดในส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่**การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้เลือกฟิลต์ปฏิเสธจาก และสถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สถานะการส่งของคำขอ MDF จะยังคงเป็น ส่งแล้ว
  - วันที่ถูกลบออกจากฟิลต์วันที่อนุมัติล่วงหน้า อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งจะยังคงอยู่ในฟิลต์วันที่ส่ง
  - เรคคอร์ดงานจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่ปฏิเสธคำขอ MDF แล้ว คำขอจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของเพื่อให้ไม่สามารถทำการอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การอนุมัติคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า และปันส่วนเงินทุนสำหรับกิจกรรมการตลาดที่ขอ ปัจจุบันการกำหนดเส้นทางการอนุมัติสำหรับคำขอ MDF เป็นกระบวนการที่ต้องทำด้วยตนเอง และสนับสนุนการอนุมัติเพียงระดับเดียวเท่านั้น

**หมายเหตุ:** คุณสามารถทำการอนุมัติหลายระดับได้ เมื่อผู้อนุมัติแต่ละคนในสายการอนุมัติอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติให้ผู้อนุมัติรายต่อไปในสายการอนุมัติ

ก่อนเริ่มใช้งาน สถานะการส่งของคำขอ MDF ต้องถูกตั้งเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### การอนุมัติคำขอ MDF

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่**การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
- 4 เลือก อนุมัติแล้ว จากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว หากสถานะการส่งเป็นคำอื่น การตรวจสอบนี้จะล้มเหลว และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
  - Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบดูว่าจำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าไม่เกินขีดจำกัดการอนุมัติที่ตั้งค่าไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบัน และตรวจสอบดูว่าการอนุมัติไม่ได้ทำให้ยอดดุลของเงินทุนมีค่าติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้อง
  - ฟิลด์อนุมัติครั้งล่าสุดโดยจะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้คนปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
  - วันที่อนุมัติล่วงหน้าจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
  - เวิร์กโฟลว์จะจัดทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
  - เวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

หลังจากคำขอ MDF ได้รับการอนุมัติแล้ว จะกลายเป็นอ่านอย่างเดียว การอัปเดตเพิ่มเติมจะทำได้โดยเว้นการส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลารวันหมดอายุ

## การยกเลิกคำขอ MDF

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ได้ทุกเมื่อหากคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการอนุมัติคำขอ MDF ต้องกำหนดเป็นอนุมัติ

### ในการยกเลิกคำขอ MDF

- 1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่**การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

**440** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



- 3** ในเพจแก้ไขคำขอ MDF เลือกยกเลิกจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ จากนั้นคลิกบันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสถานะการอนุมัติที่กำหนดเป็นอนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
  - เวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

หลังจากยกเลิกคำขอ MDF คำขอจะมีสถานะเป็นอ่านอย่างเดียว และไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติม

## การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

ลูกค้าจะจัดทำการเรียกร้องเพื่อขอคืนเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้ไปกับกิจกรรมทางการตลาด การเรียกร้องจะจัดทำเทียบกับคำขอ MDF เฉพาะหรือสามารถมีอยู่อย่างอิสระ

### การส่งการเรียกร้องคำขอ MDF

- 1** เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)
  - 2** ในเพจรายละเอียดคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
  - 3** ในเพจแก้ไขคำขอ MDF ให้ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
  - 4** จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง ให้เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว แล้วคลิก บันทึก
- หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
- การกำหนดเส้นทางการเรียกร้องคำขอ MDF จะเริ่มขึ้น
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอ MDF เป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
  - ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่มลงในทีมของคำขอ MDF หากไม่มีผู้อนุมัติอยู่
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

## การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

เนื่องจากการเรียกร้องคำขอเงินทุนทางการตลาด (MDF) จะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การเรียกร้อง MDF ต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว

### การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอ MDF

- 1** เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในโฮมเพจคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)

2 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้เลือกการเรียกร้องที่ปฏิเสธจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้อง

## การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด (MDF) และเสนอเครดิตให้กับคู่ค้า ขณะนี้การอนุมัติของการเรียกร้อง MDF ทำได้เพียงหนึ่งระดับเท่านั้น

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งขอการเรียกร้อง MDF ต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว คุณจึงจะอนุมัติได้

### ในการอนุมัติการเรียกร้องคำขอ MDF

1 เลือกคำขอ MDF ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้องจากส่วนคำขอ MDF ทั้งหมดในไอเทคคำขอ MDF สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกคำขอ MDF โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)

2 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

3 ในพจนานุกรมคำขอ MDF ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ

4 เลือกอนุมัติการเรียกร้องแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้นไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
- วันที่ตัดสินใจเรียกร้องตั้งค่าเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

เมื่อมีการอนุมัติการเรียกร้อง ระบบจะเครดิตเงินทุนที่เกี่ยวข้องกับคำขอ MDF

## ฟิลด์คำขอ MDF

ใช้พจนานุกรมคำขอ MDF ในการเพิ่มคำขอเงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) หรืออัปเดตพจนานุกรมคำขอ MDF ที่มีอยู่ พจนานุกรมคำขอ MDF จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอ MDF

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ข้อมูลคำขอ MDF หลัก	
ID	ID คำขอ MDF

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อคำขอ	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของคำขอ MDF
บริษัทคู่ค้าหลัก	บริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้นำในการส่งคำขอ MDF
เงินทุน	ชื่อเงินทุนที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF
สถานะการส่ง	สถานะการส่ง เช่น ส่งแล้ว ไม่ได้ส่ง หรือเรียกคืน
วันที่ครบกำหนด	วันที่ที่คุณต้องได้รับการอนุมัติคำขอ MDF ซึ่งกำหนดเป็นวันที่วันนับบวก 7 วันตามคำตีฟอลด์
วันที่หมดอายุ	วันที่ในคำขอ MDF ไม่มีผลใช้ได้อีกต่อไป
แคมเปญ	ชื่อแคมเปญที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF
วัตถุประสงค์ทางการตลาด	เหตุผลทางการตลาดสำหรับคำขอ MDF
พื้นที่	พื้นที่ที่จัดทำคำขอ MDF
ชนิด	ชนิดของคำขอ MDF
โปรแกรมคู่ค้า	ชื่อโปรแกรมคู่ค้าที่เชื่อมโยงกับคำขอ MDF
สกุลเงินของคำขอ MDF	สกุลเงินที่ร้องขอสำหรับคำขอ MDF
<b>ข้อมูลรายละเอียดคำขอ MDF</b>	
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดเริ่มต้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่กิจกรรมทางการตลาดสิ้นสุด คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินเพื่อเปลี่ยนวันที่นี้
จำนวนเงินที่ขอ	ยอดรวมจำนวนเงินที่ขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า	เจ้าของแบรนด์บ่อนยอดเงินรวมที่อนุมัติล่วงหน้าสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติในปัจจุบันสำหรับคำขอ MDF
วันที่ขอ	วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอ MDF
วันที่ส่ง	วันที่และเวลาที่ส่งคำขอ MDF
วันที่อนุมัติล่วงหน้า	วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอ MDF ล่วงหน้า
ผู้อนุมัติ	ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน
อนุมัติครั้งล่าสุดโดย	ชื่อผู้อนุมัติก่อนหน้า
รหัสเหตุผล	เหตุผลที่กิจกรรมทางการตลาดไม่ได้รับการอนุมัติ คำตามคำตีฟอลด์คือ: ข้ำซ้อน ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลไม่เพียงพอ และอื่นๆ
<b>ข้อมูลการเรียกร้อง</b>	

ฟิลด์	คำอธิบาย
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ลูกค้าร้องขอสำหรับกิจกรรมทางการตลาด
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเจ้าของแบรนด์สำหรับกิจกรรมทางการตลาด
สถานะการเรียกร้อง	สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	วันที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเรียกร้อง
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดคำขอ MDF</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ดอย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>คำในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่ดูหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a></p>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอ MDF ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร
บริษัทลูกค้าของเจ้าของ	บริษัทลูกค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือลูกค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนโดยชื่อของบริษัทลูกค้าที่ลูกค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับลูกค้า
บริษัทลูกค้าแรกเริ่ม	ชื่อลูกค้าที่เริ่มใช้คำขอ MDF

## คำขอตั้งราคาพิเศษ

*คำขอตั้งราคาพิเศษ* จะรวมถึงชุดของกระบวนการทางธุรกิจ ซึ่งลูกค้าได้ขอส่วนลดของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ ตัวอย่างเช่น คำขอตั้งราคาพิเศษอาจเป็นผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูง หรือแนวโน้มราคาที่ลดลง เจ้าของแบรนด์จะให้ราคาที่ต่ำลงหรือให้เครดิตแก่ลูกค้าหลังการขาย ราคาที่ได้อัตโนมัติพิเศษนี้ปกติจะใช้ได้กับผลิตภัณฑ์ ปริมาณ ระยะเวลาที่ได้รับสิทธิ์ และให้กับลูกค้าหรือลูกค้านำลายทางหรือทั้งคู่

คำขอตั้งราคาพิเศษจะมีสองส่วนต่อไปนี้:

**การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ** ลูกค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของลูกค้า จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งและให้รายละเอียด เช่น เหตุผลในการขอราคาต่ำกว่า คำสั่งคำขอไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่ออนุมัติ และเมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ ก็จะขายสินค้าที่มีอยู่ในสินค้าคงคลังในราคาใหม่ที่ต่ำลงให้กับลูกค้า หลังจากการขายลูกค้าสามารถใช้กระบวนการเรียกร้องราคาพิเศษเพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

**การจัดการการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ** ลูกค้าจัดทำการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษจากคำขอตั้งราคาพิเศษที่เปิดและอนุมัติแล้วเพื่อรับเครดิตสำหรับส่วนที่ขาดทุน โดยปกติรายงาน ณ จุดขายจะถูกส่งหลังจากการขายพร้อมกับการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ หลังจากคำขอได้รับการอนุมัติ เจ้าของแบรนด์จะให้เครดิตแก่ลูกค้าสำหรับส่วนต่างระหว่างต้นทุนเริ่มแรกกับต้นทุนที่ได้รับอนุมัติใหม่

คำขอตั้งราคาพิเศษมีประโยชน์ต่อเจ้าของแบรนด์และลูกค้าดังนี้:

- ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถสนับสนุนลูกค้าในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันสูง

■ กระตุ้นให้ลูกค้าซื้อและสต็อกสินค้าจากเจ้าของแบรนด์ แม้ว่าราคามีแนวโน้มว่าจะต่ำลงในอนาคต

## การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

โฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถสร้างคำขอตั้งราคาพิเศษได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 456)

### การทำงานกับรายการคำขอตั้งราคาพิเศษ

ส่วนรายการคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

รายการคำขอตั้งราคาพิเศษ	คำอธิบาย
คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด	รายการนี้แสดงเรคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น ไม่ได้ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด เรียงลำดับตาม วันที่แก้ไข
คำขอตั้งราคาพิเศษของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว
คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
คำขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉัน	ฟิลเตอร์คำขอตั้งราคาพิเศษที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว และคุณเป็นผู้อนุมัติคนถัดไป

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนค่าขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนค่าขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงค่าขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

## การดูส่วนค่าขอตั้งราคาพิเศษที่รออนุมัติของฉัน

ส่วนค่าขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉันจะแสดงค่าขอตั้งราคาพิเศษที่คุณเป็นเจ้าของที่มีสถานะการอนุมัติเป็น รอการอนุมัติ หรือสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ในการขยายรายการนี้ คลิกที่ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้:

- รายการค่าขอตั้งราคาพิเศษ
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการทั้งหมด
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุด
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุด
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่รอดำเนินการของฉัน
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่อนุมัติแล้วของฉัน
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษที่รอการอนุมัติของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงาน เช่น รายงานการวิเคราะห์ค่าขอตั้งราคาพิเศษบนโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษของคุณได้)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษของคุณ

- 1 โฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการค่าขอตั้งราคาพิเศษ

ในการจัดการค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับค่าขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 447)
- การเชื่อมโยงโปรแกรมกับค่าขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 448)
- การส่งค่าขอตั้งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ (ในหน้า 448)
- การเรียกคืนค่าขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 449)
- การส่งคืนค่าขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 449)

- การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 450)
- การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 451)
- การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 451)
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 452)
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 452)
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ (ในหน้า 453)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบอยู่ในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- กำหนดยอดรวมค่าขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

**หมายเหตุ:** คุณสามารถคลิกปุ่มยอดรวมค่าขออัปเดตเพื่อคำนวณจำนวนยอดรวมค่าขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

ในการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้ทำดังนี้

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการนำไปเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม
- 3 ในฟิลด์ผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ
- 4 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ให้อัปเดตฟิลด์ที่จำเป็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 454)

## 5 บันทึกเรคคอร์ด

ในการคำนวณยอดรวมค่าขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า ให้ทำดังนี้

- 1 เลือกค่าขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงอยู่ในส่วนค่าขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดบนโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการคำนวณยอดรวมค่าขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกค่าขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การคำนวณเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 บนเพจรายละเอียดค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
- 3 คลิกยอดรวมค่าขออัปเดตในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ  
การคลิกนี้จะคำนวณยอดรวมค่าขอและจำนวนที่อนุมัติล่วงหน้า และอัปเดตฟิลด์ยอดรวมจำนวนค่าขอและฟิลด์ยอดรวมจำนวนที่อนุมัติในค่าขอตั้งราคาพิเศษ

## การเชื่อมโยงโปรแกรมกับค่าขอตั้งราคาพิเศษ

คุณสามารถเชื่อมโยงค่าขอตั้งราคาพิเศษกับโปรแกรมลูกค้าเฉพาะที่คุณเข้าร่วม

ในการเชื่อมโยงโปรแกรมกับค่าขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 นาวีเกตไปที่เพจแก้ไขค่าขอตั้งราคาพิเศษ
- 2 ในรายการโปรแกรมลูกค้า ให้เลือกโปรแกรมลูกค้าที่คุณต้องการเพิ่มในค่าขอตั้งราคาพิเศษ จากนั้นคลิก บันทึก

## การส่งค่าขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ

ลูกค้า หรือเจ้าของแบรนด์ในนามของลูกค้า จัดทำค่าขอตั้งราคาพิเศษเพื่อการปรับราคาผลิตภัณฑ์ และให้รายละเอียดต่างๆ เช่น เหตุผลของราคาที่ต่ำลง

ลูกค้าส่งค่าขอตั้งราคาพิเศษไปยังเจ้าของแบรนด์เพื่อขออนุมัติ เจ้าของแบรนด์อาจอนุมัติหรือไม่อนุมัติค่าขอตั้งกล่าว บริษัทส่วนใหญ่จะมีกระบวนการที่กำหนดไว้แล้วในการจัดการกับค่าขออนุมัติจากลูกค้า ปกติแล้วพนักงานของแบรนด์ตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปจะประเมินค่าขอตั้งราคาพิเศษบนกฎเกณฑ์ที่หลากหลาย และในท้ายที่สุดจะตัดสินใจว่าจะอนุมัติค่าขอหรือไม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ค่าขอตั้งราคาพิเศษต้องถูกจัดทำขึ้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)

กฎเวิร์กโฟลว์ต้องถูกจัดทำขึ้นและกำหนดผู้ใช้ที่เหมาะสมให้เป็นผู้อนุมัติค่าขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ [การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์](#)

การส่งค่าขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ

- 1 เลือกค่าขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงในส่วน ค่าขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมด ในโฮมเพจค่าขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการส่งเพื่อขออนุมัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกค่าขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การคำนวณเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขค่าขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ส่งแล้ว จาก ฟิลด์สถานะการส่ง
- 4 คลิกบันทึก  
หลังจากฟิลด์สถานะการส่งถูกเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว และเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:



- สถานะการอนุมัติถูกตั้งค่าเป็น รอการอนุมัติ
- วันที่ส่งจะถูกตั้งค่าเป็นเวลาปัจจุบันโดยอัตโนมัติ
- การกำหนดเส้นทางคำขอตั้งราคาพิเศษเริ่มต้นขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- ผู้อนุมัติจะถูกเพิ่ม (ถ้ายังไม่มี) ในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่จำเป็น

คำขอตั้งราคาพิเศษจะปรากฏอยู่บนรายการของเรคคอร์ดที่รอการดำเนินการของผู้อนุมัติ และจะปรากฏเป็นอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า (เจ้าของ) โดยไม่อนุญาตให้อัปเดตเพิ่มเติมในคำขอตั้งราคาพิเศษ (ตัวอย่างเช่น การเพิ่มหรือเอาผลิตภัณฑ์ออก การอัปเดตราคาที่ย่อ และอื่น ๆ) ลูกค้าสามารถเปลี่ยนแปลงคำขอตั้งราคาพิเศษส่งแล้วได้หลังจากที่เรียกคืนสำเร็จแล้วเท่านั้น

## การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

หลังจากส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อผู้อนุมัติแล้ว และก่อนที่จะมีการอนุมัติ คุณสามารถเรียกคืนคำขอได้ หลังจากคุณเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษแล้ว คุณสามารถอัปเดตเพิ่มเติมและส่งคำขอเพื่อผู้อนุมัติอีกครั้งได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็นส่งแล้วและสถานะการอนุมัติเป็นรออนุมัติ

### ในการเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ (แสดงรายการในส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ) ที่คุณต้องการเรียกคืน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกเรียกคืนจากฟิลด์สถานะการส่ง
- 4 คลิกรับบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการส่งเป็นเรียกคืน สิ่งต่อไปนี้จะปรากฏ:

- สถานะการอนุมัติจะถูกรีเซ็ตเป็นว่าง
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนอีเมลที่เหมาะสม

ขณะนี้คุณสามารถอัปเดตคำขอตั้งราคาพิเศษและส่งอีกครั้ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อผู้อนุมัติ](#) (ในหน้า 448)

## การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

ขณะที่คำขอตั้งราคาพิเศษผ่านเครือข่ายการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถส่งคำขอกลับคืนไปยังเจ้าของเพื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลง ผู้อนุมัติสามารถให้ความเห็น และขอข้อมูลเพิ่มเติมจากเจ้าของ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งคืนจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำสั่งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงคำสั่งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในพจนานุกรมจะแสดงคำสั่งราคาพิเศษ เลือก ส่งคืน จากฟิลต์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ส่งคืน และคลิก บันทึก รายการต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สถานะการส่งของคำสั่งราคาพิเศษตั้งค่าเป็น ไม่ได้ส่ง
  - วันที่จะถูกลบจากฟิลต์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลต์วันที่ส่ง
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำการเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

เจ้าของคำสั่งราคาพิเศษสามารถอัปเดตคำสั่งราคาพิเศษและส่งอีกครั้งได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งคำสั่งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การส่งคำสั่งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ](#) (โปรดดูที่ "การส่งคำสั่งราคาพิเศษเพื่ออนุมัติ" ในหน้า 448)

## การปฏิเสธคำสั่งราคาพิเศษ

เมื่อคำสั่งราคาพิเศษผ่านขั้นตอนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธคำสั่งราคาพิเศษได้หากไม่สามารถอนุมัติส่วนลดตามที่ร้องขอ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน คำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการส่งเป็น ส่งแล้ว

### ในการปฏิเสธคำสั่งราคาพิเศษ

- 1 ให้เลือกคำสั่งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธจากส่วนคำสั่งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำสั่งราคาพิเศษ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำสั่งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงคำสั่งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในหน้าแก้ไขคำสั่งราคาพิเศษ ให้เลือก ปฏิเสธ จากฟิลต์สถานะการอนุมัติ
- 4 คลิกบันทึก  
เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ปฏิเสธ และคลิก บันทึก เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
  - สถานะการส่งของคำสั่งราคาพิเศษยังคงเป็น ส่งแล้ว
  - วันที่จะถูกลบจากฟิลต์วันที่ได้รับสิทธิ์ อย่างไรก็ตาม วันที่ส่งยังอยู่ในฟิลต์วันที่ส่ง
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะจัดทำการเรคคอร์ดงานเพื่อติดตามการดำเนินการส่งคืนของผู้อนุมัติ
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่คำสั่งราคาพิเศษถูกปฏิเสธ คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับเจ้าของ และจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ

การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษอาจจำเป็นต้องใช้บุคคลมากกว่าหนึ่งในบริษัทของคุณ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจของบริษัทของคุณ ในปัจจุบัน การกำหนดเส้นทางการอนุมัติเป็นกระบวนการที่ดำเนินการโดยบุคคล และสนับสนุนระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียว ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันต้องได้รับการแก้ไขด้วยตนเองเพื่อย้ายคำขอตั้งราคาพิเศษไปตามเครือข่ายการอนุมัติ

**หมายเหตุ:** ผู้อนุมัติแต่ละคนในเครือข่ายการอนุมัติจะอัปเดตฟิลด์ผู้อนุมัติ เพื่อให้เกิดการอนุมัติหลายระดับ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สถานะการส่งของคำขอตั้งราคาพิเศษต้องเป็น ส่งแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ

**1** เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

**2** ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข

**3** ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือกฟิลด์อนุมัติจากฟิลด์สถานะการอนุมัติ แล้วคลิก บันทึก

**4** คลิกบันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนแปลงสถานะการอนุมัติเป็น อนุมัติ เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าสถานะการส่งมีค่าเป็น ส่งแล้ว หรือไม่ หากสถานะการส่งเป็นค่าอื่น การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติไม่เกินวงเงินอนุมัติที่ตั้งไว้สำหรับผู้อนุมัติปัจจุบันหรือไม่ และตรวจสอบว่าการอนุมัติไม่ทำให้อัตราดอกเบี้ยเกินขีดจำกัด หากการตรวจสอบไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมที่อนุมัติเท่ากับผลรวมจำนวนที่อนุมัติของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษทั้งหมดหรือไม่ หากไม่เท่ากัน การตรวจสอบจะไม่ถูกต้อง และจะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดเกิดขึ้น
- ฟิลด์อนุมัติล่าสุดโดย จะเปลี่ยนเป็นผู้ใช้ปัจจุบัน ฟิลด์ผู้อนุมัติปัจจุบันจะไม่ถูกอัปเดต
- วันที่ได้รับสิทธิ์จะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบัน
- กฏเวิร์กโฟลว์จะทำงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการอนุมัติ
- กฏเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนตามความเหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษได้รับอนุมัติแล้ว คำขอนั้นจะกลายเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และจะไม่อนุญาตให้มีการอัปเดตอีกยกเว้นเมื่อส่งการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องหรือขยายเวลารวันที่หมดอายุ

## การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ

เจ้าของแบรนด์สามารถยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษเมื่อใดก็ได้ หากคำขอใช้ไม่ได้อีกต่อไป

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน. คำขอตั้งราคาพิเศษจะต้องมีสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้ว

### การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ

**1** ให้เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการยกเลิกจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การันตาราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก ยกเลิก จากฟิลต์สถานะการอนุมัติ และคลิก บันทึก

เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการอนุมัติเป็น ยกเลิก จะทำให้เกิดสิ่งต่อไปนี้:

- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่าสถานะการอนุมัติเป็นอนุมัติแล้วหรือไม่
- กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานใหม่เพื่อติดตามการดำเนินการ
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

หลังจากที่คำขอตั้งราคาพิเศษถูกยกเลิก คำขอนั้นจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียวและจะไม่สามารถอัปเดตข้อมูลได้อีกต่อไป

## การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

ลูกค้าใช้กระบวนการเรียกร้องการตั้งราคาพิเศษ เพื่อเรียกร้องส่วนต่างระหว่างต้นทุนการจัดซื้อเริ่มแรกกับต้นทุนที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งได้รับสิทธิในคำขอตั้งราคาพิเศษนั้น โดยปกติแล้วพนักงานตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไปของเจ้าของแบรนด์จะประเมินการเรียกร้องโดยใช้เกณฑ์ต่างๆ และตัดสินใจว่าจะอนุมัติการเรียกร้องนั้นหรือไม่

### ในการส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการส่งการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การันตาราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 61)

- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ บ่อนจำนวนเงินในฟิลต์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
- 4 เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลต์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก

หลังจากมีการเปลี่ยนแปลงฟิลต์สถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว และมีการบันทึกเรคคอร์ดแล้ว รายการต่อไปนี้ก็จะเกิดขึ้น:

- การกำหนดเส้นทางของการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษจะเริ่มขึ้น กฎเวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลต์ผู้อนุมัติของคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นผู้ใช้ที่เหมาะสม
- มีการเพิ่มผู้อนุมัติลงในทีมของคำขอตั้งราคาพิเศษ หากยังไม่มี
- กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

## การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

เนื่องจากการเรียกร้องตั้งราคาพิเศษจะผ่านกระบวนการอนุมัติ ผู้อนุมัติสามารถปฏิเสธได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน การเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษต้องมีสถานะการเรียกร้องเป็น ส่งแล้ว

### การปฏิเสธการเรียกร้องคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการปฏิเสธการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
  - 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
  - 3 ในหน้าแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลือก การเรียกร้องที่ปฏิเสธ จากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง
  - 4 คลิกบันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็น การเรียกร้องที่ปฏิเสธ และคลิก บันทึก กิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดขึ้น: กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้อง

### การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ

ผู้อนุมัติสามารถอนุมัติการเรียกร้องราคาพิเศษ และให้เครดิตแก่ลูกค้าได้ ในปัจจุบันมีระดับการอนุมัติเพียงระดับเดียวที่สนับสนุนการเรียกร้องราคาพิเศษ

ก่อนเริ่มใช้งาน สถานะการเรียกร้องของการเรียกร้องราคาพิเศษต้องตั้งค่าเป็น ส่งการเรียกร้องแล้ว ก่อนที่คุณจะอนุมัติได้

### การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ

- 1 เลือกคำขอตั้งราคาพิเศษที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้องจากส่วนคำขอตั้งราคาพิเศษทั้งหมดในโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกคำขอตั้งราคาพิเศษ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
  - 2 ในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้คลิกปุ่ม แก้ไข
  - 3 ในเพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษ ป้อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
  - 4 เลือกอนุมัติการเรียกร้องแล้วจากฟิลด์สถานะการเรียกร้อง แล้วคลิก บันทึก
- เมื่อคุณเปลี่ยนสถานะการเรียกร้องเป็นอนุมัติการเรียกร้องแล้ว เหตุการณ์ต่อไปนี้จะเกิดขึ้น:
- Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบว่ายอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ ไม่เกินวงเงินอนุมัติที่กำหนดให้กับผู้อนุมัติ และการอนุมัตินั้นไม่มีผลให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ หากการตรวจสอบล้มเหลว ระบบจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เหมาะสม
  - วันที่ตัดสินใจเรียกร้องจะเปลี่ยนเป็นวันที่ปัจจุบันใน Oracle CRM On Demand
  - กฎเวิร์กโฟลว์จะส่งการแจ้งเตือนที่เหมาะสม

### การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 454)
- [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 454)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องตามคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อระบุต้นทุนที่ขอ (หรือข้อมูลอื่น ๆ) สำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะ จาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้องได้โดยป้อนข้อมูลในแบบฟอร์ม คุณสามารถเข้าใช้แบบฟอร์มจากเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ก่อนที่คุณจะสามารถจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ต้องเพิ่มพื้นที่ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษในเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง

### ในการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง

- 1 บนเพจรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ ให้เลื่อนไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ และคลิก เพิ่ม
  - 2 ในฟิลด์ชื่อผลิตภัณฑ์ ให้เลือกผลิตภัณฑ์
  - 3 อัปเดตฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ตามคำขอตั้งราคาพิเศษตามต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก
- สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแต่ละฟิลด์ โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ](#) (ในหน้า 454)

## ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เพื่อจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษใหม่ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจอก็อาจแตกต่างจากข้อมูลในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก</b>	
ผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์สำหรับคำขอราคาพิเศษ หากคำขอตั้งราคาพิเศษเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขาย ระบบจะแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่เพื่อโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น หากไม่มี ระบบจะแสดงผลิตภัณฑ์ทั้งหมด
ผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ อำนวยความสะดวก
ปริมาณ	ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่คาดว่าจะจำหน่ายภายใต้คำขอตั้งราคาพิเศษนี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
สกุลเงิน	สกุลเงินของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
ผลิตภัณฑ์: เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ชิ้นส่วนที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ผลิตภัณฑ์: ประเภท	ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ผลิตภัณฑ์: สถานะ	สถานะที่ได้รับมาพร้อมกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต	<p>ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า</p> <p>หากมีการกำหนดลูกค้าอันดับสุดท้ายให้กับคำขอตั้งราคาพิเศษ และมีการเชื่อมโยงบัญชีราคาสินค้ากับลูกค้าอันดับสุดท้ายนั้น <b>Oracle CRM On Demand</b> จะป้อนประเภทราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต</p> <p>เมื่อบันทึกเรคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษโดยขึ้นกับบัญชีราคาสินค้านี้</p> <p>บัญชีราคาสินค้าของคำขอตั้งราคาพิเศษจะป้อนประเภทโดยอัตโนมัติพร้อมคำบัญชีราคาสินค้าที่เพิ่มให้กับเรคคอร์ดบริษัทหรือลูกค้าอันดับสุดท้ายที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้ายมีประเภทเป็น 'MSRP'</li> <li>■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว'</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้</li> <li>■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา)</li> </ul> <p>หากบัญชีราคาสินค้าไม่เชื่อมโยงกับลูกค้าสุดท้าย บัญชีราคาสินค้าในส่วนหัวคำขอตั้งราคาพิเศษจะยังว่างเปล่า</p>
<b>ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ</b>	
ต้นทุนการจัดซื้อ	<p>ราคาเริ่มแรกที่ลูกค้าจ่ายสำหรับผลิตภัณฑ์ <b>Oracle CRM On Demand</b> จะป้อนประเภทฟิลด์นี้</p> <p>เมื่อบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษจากบัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าของเจ้าของ</p> <p>สำหรับต้นทุนการจัดซื้อที่ป้อนประเภทในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ เจ้าของคำขอตั้งราคาพิเศษควรเป็นผู้ใช้ของลูกค้า โดยควรเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ บัญชีราคาสินค้าที่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าของเจ้าของมีประเภทเป็น 'DIST COST'</li> <li>■ สถานะของบัญชีราคาสินค้านี้เป็น 'เผยแพร่แล้ว'</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์มีอยู่ในบัญชีราคาสินค้านี้</li> <li>■ วันที่เริ่มต้นของคำขอตั้งราคาพิเศษอยู่ระหว่างวันที่ มีผลจาก/ถึง ของบัญชีราคาสินค้า (และรายการสินค้าในบัญชีราคา)</li> </ul> <p>คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ต้นทุนการจัดซื้อ และเปลี่ยนค่าตีฟอลด์</p>
ต้นทุนที่ขอ	ราคาลดที่ลูกค้าขอสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ
ต้นทุนขายต่อที่ขอ	ราคาขายต่อที่ลูกค้าต้องการขายผลิตภัณฑ์
ต้นทุนที่อนุมัติ	ราคาของลูกค้าที่เจรจาสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า
ราคาขายที่แนะนำ	ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเจ้าของแบรนด์ ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับลูกค้า
จำนวนเงินที่ขอ	จำนวนส่วนลดที่ขอ <b>Oracle CRM On Demand</b> จะคำนวณจำนวนเงินนี้
เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ	จำนวนเปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ <b>Oracle CRM On Demand</b> จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดนี้

ฟิลด์	คำอธิบาย
จำนวนเงินที่อนุมัติ	จำนวนส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณส่วนลดในการอนุมัตินี้
เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติ	จำนวนเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัติ Oracle CRM On Demand จะคำนวณเปอร์เซ็นต์ส่วนลดในการอนุมัตินี้
<b>การให้เหตุผลการตั้งราคาพิเศษ</b>	
ชื่อคู่แข่ง	ชื่อของคู่แข่งสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ
ผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง	ชื่อผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง
ราคาผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง	ราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง
คู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง	ชื่อคู่ค้าที่เป็นคู่แข่ง
ข้อมูลการแข่งขันอื่น	ข้อมูลอื่นๆ เกี่ยวกับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ของคู่แข่ง การให้เหตุผลราคาพิเศษ และอื่นๆ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัวอักษร

## ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ

ใช้เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อเพิ่มคำขอตั้งราคาพิเศษหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคำขอตั้งราคาพิเศษจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอตั้งราคาพิเศษ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลคำขอตั้งราคาพิเศษหลัก</b>	
ID	ID คำขอตั้งราคาพิเศษ
ชื่อคำขอ	ชื่อของคำขอตั้งราคาพิเศษ
บริษัทคู่ค้าหลัก	บริษัทคู่ค้าที่เป็นผู้ร้องขอตั้งราคาพิเศษ
สถานะการส่ง	สถานะการส่ง เช่น ไม่ได้ส่ง ส่งแล้ว เรียกคืน
วันที่ครบกำหนด	วันที่คุณจะต้องอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลด์นี้จะแสดงวันที่ถัดจากวันปัจจุบันหนึ่งสัปดาห์เป็นค่าดีฟอลต์
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนที่สัมพันธ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ



ฟิลส์	คำอธิบาย
ลูกค้าอันดับสุดท้าย	ลูกค้าอันดับสุดท้ายของคำขอตั้งราคาพิเศษ ถ้าคำขอสัมพันธ์อยู่กับโอกาสทางการขาย คุณสามารถเลือกได้เฉพาะบริษัทของโอกาสทางการขายเท่านั้น
บริษัทลูกค้าแรกเริ่ม	ลูกค้าที่เป็นผู้ริเริ่มคำขอตั้งราคาพิเศษ
การลงทะเบียนข้อตกลง	การลงทะเบียนข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับคำขอ
โปรแกรมลูกค้า	โปรแกรมลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับคำขอตั้งราคาพิเศษ
สกุลเงิน	สกุลเงินที่จะแปลงค่าราคา คุณสามารถเลือกสกุลเงินอื่นเพื่อแปลงค่าราคาเป็นสกุลเงินอื่น หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าคุณสมบัตินั้น
<b>ข้อมูลรายละเอียดคำขอตั้งราคาพิเศษ</b>	
วันที่เริ่มต้น	วันที่และเวลาที่จะเริ่มต้นการตั้งราคาพิเศษ คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่และเวลาที่การตั้งราคาพิเศษจะไม่มีผลอีกหลังจากนั้น คุณสามารถใช้การควบคุมปฏิทินในการเปลี่ยนแปลงวันที่นี้
จำนวนเงินรวมที่ขอ	Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่ขอของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
จำนวนเงินรวมที่อนุมัติ	Oracle CRM On Demand จะแสดงยอดรวมสำหรับจำนวนเงินที่อนุมัติของแต่ละผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
วันที่ขอ	วันที่และเวลาที่จัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษ
วันที่ส่ง	วันที่และเวลาที่ส่งคำขอตั้งราคาพิเศษ
วันที่ได้รับสิทธิ์	วันที่และเวลาที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ
ผู้อนุมัติ	ชื่อของผู้อนุมัติปัจจุบัน
สถานะการอนุมัติ	สถานะการอนุมัติปัจจุบันของคำขอตั้งราคาพิเศษ เช่น รอการอนุมัติ อนุมัติแล้ว ส่งคืน ปฏิเสธ หมดอายุ หรือ ยกเลิก
อนุมัติครั้งล่าสุดโดย	ชื่อของบุคคลล่าสุดที่อนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ
รหัสเหตุผล	ระบุเหตุผลที่ส่งคืนหรือปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ
<b>ข้อมูลการเรียกร้อง</b>	
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยลูกค้า
ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ	ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติให้
สถานะการเรียกร้อง	สถานะปัจจุบันของการเรียกร้อง เช่น ระหว่างดำเนินการ ส่งการเรียกร้องแล้ว การเรียกร้องถูกปฏิเสธ และ อนุมัติการเรียกร้องแล้ว.
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง

ฟิลล์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดคำขอตั้งราคาพิเศษ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้</p> <p>ค่าในฟิลล์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a></p>
แก้ไข	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ค่านี้สร้างโดย Oracle CRM On Demand
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ฟิลล์นี้จำกัดความยาวที่ 250 ตัวอักษร
บริษัทลูกค้าของเจ้าของ	บริษัทลูกค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือลูกค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนด้วยชื่อของบริษัทลูกค้าที่ลูกค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับลูกค้า

## เงินทุน

ใช้เพจเงินทุนเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามเงินทุน

โดยทั่วไป **เงินทุน** คือ ผลรวมของเงินหรือชุดของทรัพยากรอื่นๆ ที่ถูกกันไว้เพื่อจุดประสงค์เฉพาะ เงินทุนสามารถเป็นเงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด เงินทุนสหกรณ์ เงินทุนเพื่อส่งเสริมการค้า และอื่นๆ จากเพจเงินทุน คุณสามารถจัดการชุดของกิจกรรมที่ต้องการการอนุมัติล่วงหน้า และดำเนินการเรียกร้องสำหรับเงินทุนด้านการตลาด

เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของเงินทุนหรือผู้จัดการเงินทุนนั้น เจ้าของเงินทุนสามารถอัปเดตหรือลบเรคคอร์ดเงินทุน เพิ่มผู้ใช้อื่นๆ ให้เป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน จัดทำรายการเครดิตและเดบิต และเพิ่มเอกสารแนบและหมายเหตุให้กับเงินทุน อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับระดับในการจำกัดหรือขยายสิทธิ์การเข้าถึงเรคคอร์ดเงินทุนของคุณได้

ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถดูเรคคอร์ดเงินทุน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ผู้เข้าร่วมสามารถยื่นคำขอการอนุมัติล่วงหน้าและคำขอการเรียกร้องจากเงินทุนที่พวกเขาเป็นผู้เข้าร่วมได้ ผู้จัดการเงินทุนสามารถดูและแก้ไขคำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีต่อเงินทุนที่เป็นเจ้าของ และสามารถอนุมัติหรือปฏิเสธคำขอเงินทุนเหล่านี้ได้

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขคำขอเงินทุนที่ฟิลล์สถานะถูกตั้งค่าเป็น **อนุมัติการเรียกร้องแล้ว**

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการทำงานกับเงินทุน แท็บเงินทุนอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน

โฮมเพจเงินทุน คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเงินทุนและคำขอเงินทุน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจเงินทุนของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**458** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

### การจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุน

คุณสามารถจัดทำเงินทุนหรือคำขอเงินทุนโดยการคลิกเงินทุนหรือคำขอเงินทุนในส่วนจัดทำที่ด้านซ้ายของโฮมเพจเงินทุน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์เงินทุน](#) (ในหน้า 467)

### การทำงานกับรายการเงินทุนหรือรายการคำขอเงินทุน

ส่วนรายการเงินทุนและรายการคำขอเงินทุนแสดงจำนวนรายการ Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามคำติพอลด์

รายการเงินทุน	ฟิลเตอร์
เงินทุนทั้งหมด	เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ
เงินทุนที่ใช้งานทั้งหมด	เงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ และมีสถานะใช้งาน
เงินทุนของฉัน	เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
เงินทุนที่ใช้งานของฉัน	เงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ และมีสถานะใช้งาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการคำขอเงินทุนมาตรฐานที่ใช้ได้ตามคำติพอลด์

รายการคำขอเงินทุน	ฟิลเตอร์
คำขอเงินทุนทั้งหมด	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณและผู้บังคับบัญชาเป็นเจ้าของ
คำขอเงินทุนของฉัน	คำขอเงินทุนที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า
คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า
คำขอเงินทุนที่ได้รับอนุมัติของฉัน	คำขอเงินทุนทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของและมีสถานะ การอนุมัติล่วงหน้า

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ

ในการดูคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ดูในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของฉัน ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: ชื่อคำขอเงินทุน เงินทุน คำขออนุมัติล่วงหน้า อนุมัติให้ อนุมัติ วันที่ขอ วันที่ครบกำหนด และสถานะ

คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการของคุณเป็นคำขอที่มีสถานะ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า

ในการขยายรายการของเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน

ในการดูกิจกรรมที่เปิดของคำขอเงินทุน ดูในส่วนคำขอเงินทุน - กิจกรรมที่เปิด ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้: วันที่ครบกำหนด ลำดับความสำคัญ กิจกรรม หัวเรื่อง และคำขอเงินทุน

ข้อมูลนี้แสดงรายการกิจกรรมที่เปิดที่เชื่อมโยงกับคำขอเงินทุนของคุณ พิลด์ลำดับความสำคัญแสดงลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-ปานกลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุโดยใช้ลูกศร: ลูกศรชี้ขึ้นแสดงลำดับความสำคัญสูง ไม่มีลูกศรแสดงลำดับความสำคัญปานกลาง ลูกศรลงแสดงลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า สูงที่สุด) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีนี้ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย ป้าย เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรชี้ขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรชี้ขึ้นสำหรับค่า 1-สูงที่สุดของฉัน แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า สูงที่สุดของฉัน Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าดีฟอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

ในการขยายรายการของคำขอเงินทุนที่แก้ไขล่าสุด ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจเงินทุนของคุณได้:

- คำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้ใช้ส่วนของรายงานบนโฮมเพจเงินทุนของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจเงินทุนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจเงินทุน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจเงินทุน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- เงินทุน (ในหน้า 458)
- การจัดการเงินทุน (ในหน้า 460)
- ฟิลด์เงินทุน (ในหน้า 467)

## การจัดการเงินทุน

ในการจัดการเงินทุน ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน (ในหน้า 461)
- การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน (ในหน้า 462)

**460** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

- การประมวลผลค่าขอสำหรับทุน (ในหน้า 463)
- การประมวลผลการเรียกร้อง (ในหน้า 465)
- การใช้เดบิตกับเงินทุน (ในหน้า 466)
- การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน (ในหน้า 466)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติเงินทุนนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** หากคุณเป็นเจ้าของเรคคอร์ด คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดเงินทุน หากคุณเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุน คุณสามารถจัดทำและอัปเดตค่าขอเงินทุน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)
- การปรับแต่งแนวทางการตรวจสอบ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้องและหัวข้อที่น่าสนใจอื่น ๆ:

- การทำงานกับโอเมเพจเงินทุน (ในหน้า 458)
- ฟิลด์เงินทุน (ในหน้า 467)
- รายงาน (ในหน้า 777)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 238)

## การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน

เมื่อคุณสร้างเรคคอร์ดเงินทุน คุณจะกลายเป็นเจ้าของโดยอัตโนมัติ ต่อจากนั้นคุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน การเพิ่มบุคคลอื่นเป็นผู้เข้าร่วมขอเงินทุนทำให้บุคคลนั้นสามารถเห็นเรคคอร์ดเงินทุนและยื่นค่าขอเงินทุนสำหรับเงินทุนนี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน สำหรับผู้ใช้ที่ปรากฏอยู่ในรายการของผู้เข้าร่วมขอเงินกู้ที่ถูกตัด ผู้ใช้เหล่านั้นจะต้องตั้งค่าให้เป็นผู้ใช้ที่ใช้งานของ Oracle CRM On Demand High Tech Edition ก่อน

#### ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินกู้

- 1 เลือกเงินทุน  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมรายชื่อเงินกู้ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินกู้และคลิก เพิ่มผู้เข้าร่วม  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมขอเงินกู้ในโครงสร้างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงสร้าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างพจนานุกรมรายชื่อเงินกู้](#) (ในหน้า 732)
- 3 ในเพจเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินกู้ ให้คลิกไอคอนค้นหา และเลือกผู้ใช้  
รายชื่อผู้ใช้ประกอบด้วยรายชื่อทั้งหมดของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand High Tech Edition
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

### การเพิ่มเครดิตให้กับเงินกู้

ในการทำให้เงินกู้สามารถใช้งานได้ ให้เพิ่มเครดิตให้กับเงินกู้

#### ในการเพิ่มเครดิตให้กับเงินกู้

- 1 เลือกเงินทุน  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมรายชื่อเงินกู้ ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเครดิตเงินกู้ และคลิก ใหม่ ในแถบชื่อ  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนเครดิตเงินกู้ในโครงสร้างของคุณ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงสร้าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างพจนานุกรมรายชื่อเงินกู้](#) (ในหน้า 732)
- 3 ป้อนข้อมูลตามที่อธิบายในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกการดำเนินการ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนซึ่งตั้งค่าเป็นเงินทุนปัจจุบันตามค่าดีฟอลต์ (สำหรับดูอย่างเดียว)
ชื่อเครดิต	ชื่อของเรคคอร์ดเครดิตนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 30 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น)
จำนวนเงิน	จำนวนเครดิตที่คุณใช้กับเงินกู้ เช่น \$500
คำอธิบาย	คำอธิบายสำหรับเครดิตเงินกู้
วันที่หมดอายุ	วันที่เครดิตจะไม่ได้ใช้ต่อไปหลังจากนี้ (MM/DD/YYYY) วันที่นี้ใช้ในวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่

## การประมวลผลคำขอสำหรับทุน

เมื่อคุณต้องการเริ่มใช้เงินทุน ให้จัดทำคำขอเงินทุนและส่งไปยังผู้จัดการเงินทุนเพื่ออนุมัติ ในการติดตามขั้นตอนของคำขอเงินทุน คุณและผู้จัดการเงินทุนต้องอัปเดตฟิลด์สถานะ

### ในการส่งคำขอเพื่ออนุมัติล่วงหน้า

#### 1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 ในเพจรายละเอียดเงินทุน เลื่อนลงมาที่ส่วนคำขอเงินทุนและคลิก ใหม่

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนคำขอเงินทุนลงในโครงสร้างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

#### 3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลฟิลด์สำหรับคำขอเงินทุน ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ หรือลบฟิลด์ได้ ดังนั้นฟิลด์ที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากฟิลด์ที่แสดงในตาราง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลคำขอเงินทุนหลัก</b>	
ID คำขอ *	ID ของคำขอเงินทุน Oracle CRM On Demand จะสร้าง ID คำขอ (ฟิลด์ที่จำเป็น)
ชื่อคำขอเงินทุน	ชื่อของคำขอเงินทุน จำนวนอักขระจำกัดที่ 50 ตัว (ฟิลด์ที่จำเป็น)
ประเภท	ระบุประเภทต้นทุน นี่คือฟิลด์ที่ปรับแต่งได้ ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถแก้ไขได้ (ฟิลด์ที่จำเป็น) ประเภทต้นทุนมีสองประเภท: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด)</b> ฝ่ายขายหรือการตลาดของบริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อช่วยลูกค้า ผู้ขายต่อ หรือผู้จัดการจำหน่ายในการขายและทำตลาดผลิตภัณฑ์ของคุณ</li> <li><b>SPF (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ)</b> บริษัทจะใช้เงินทุนเหล่านี้เพื่อสนับสนุนคำขอตั้งราคาพิเศษ คำขอตั้งราคาพิเศษเหล่านี้คือคำขอเงินทุนที่ลูกค้าส่งเพื่อขอรับราคาพิเศษในผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ ราคาโดยปกติจะขอเพื่อให้ลูกค้าสามารถทำการแข่งขันหรือสร้างมาร์จิ้นได้</li> </ul>
เงินทุน	ชื่อของเงินทุนที่เชื่อมโยง (ฟิลด์ที่จำเป็น)
สถานะ	สถานะปัจจุบันของคำขอเงินทุน ฟิลด์ที่จำเป็น (ฟิลด์ที่จำเป็น) ต่อไปนี้เป็นตัวเลือกฟิลด์: อนุมัติการเรียกร้องแล้ว, ปฏิเสธการเรียกร้องแล้ว, ส่งการเรียกร้องแล้ว, ระหว่างดำเนินการ, ปฏิเสธการอนุมัติล่วงหน้า, ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือ อนุมัติล่วงหน้า ผู้เข้าร่วมขอเงินทุนสามารถเปลี่ยนแปลงสถานะเป็น: ระหว่างดำเนินการ ส่งการอนุมัติล่วงหน้า หรือการเรียกร้องที่ส่ง
วันที่ครบกำหนด	วันที่คุณต้องอนุมัติคำขอเงินทุน (ฟิลด์ที่จำเป็น)
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน
บริษัทของโอกาสทางการขาย	บริษัทที่เป็นเจ้าของโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
แคมเปญ	ใช้เชื่อมโยงแคมเปญกับเงินทุน

ฟิลด์	คำอธิบาย
วัตถุประสงค์ทางการตลาด	ตัวเลือกฟิลด์คือ สิ่งจูงใจของคู่ค้า การตลาดร่วม ตำแหน่งของคู่แข่ง การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือการรักษาลูกค้า
พื้นที่	ตัวเลือกฟิลด์คือ แอฟริกา เอเชีย/แปซิฟิก ยุโรป ลาตินอเมริกา ตะวันออกกลาง ไม่มี อเมริกาเหนือ ยุโรปเหนือ อื่นๆ อเมริกาใต้ ยุโรปใต้ หรือทั่วโลก
ชนิด	ตัวเลือกฟิลด์คือ การโฆษณา สร้างเครื่องหมายการค้าสู่ตลาด กิจกรรมของลูกค้า จัดหมาย การจัดวางสินค้า กิจกรรมฝ่ายบริหาร การโฆษณาร่วม อื่นๆ การส่งเสริมการขาย ตัวอย่าง สัมมนา สิ่งจูงใจของผลิตภัณฑ์ การแสดงสินค้า หรือการฝึกอบรม
โปรแกรมคู่ค้า	โปรแกรมคู่ค้าที่สร้างค่าขอเงินทุน
<b>ข้อมูลรายละเอียดค่าขอเงินทุน</b>	
ค่าขออนุมัติล่วงหน้า	จำนวนเงินทุนที่คุณต้องการในการดำเนินงาน
ที่อนุมัติให้	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินทุนที่อนุมัติให้กับผู้เข้าร่วมตามจำนวนเงินทุนที่ขอในฟิลด์ค่าขออนุมัติล่วงหน้า
ค่าขอเรียกร้อง	หลังจากงานเสร็จสมบูรณ์ ผู้เข้าร่วมเรียกร้องจำนวนเงินที่ใช้ในการดำเนินงานให้เสร็จสมบูรณ์โดยใช้ฟิลด์นี้
อนุมัติ	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยจำนวนเงินที่อนุมัติตามจำนวนเงินที่เรียกร้อง
วันที่ขอ	ค่าฟิลด์คือวันที่ของวันนี้
วันที่อนุมัติล่วงหน้า	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ผู้จัดงานเงินทุนอนุมัติจำนวนเงินที่ยื่นค่าขอเงินทุน
วันที่ตัดสินใจเรียกร้อง	ใช้โดยผู้จัดการเงินทุน ฟิลด์นี้ประกอบด้วยวันที่ผู้จัดการเงินทุนอนุมัติเรียกร้องเงินทุน
วันที่เริ่มต้น	การเริ่มต้นระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติค่าขอเงินทุน
วันที่สิ้นสุด	การสิ้นสุดระยะเวลาที่เจ้าของแบรนด์อนุมัติค่าขอเงินทุน หลังจากวันนี้ ค่าขอเงินทุนจะไม่สามารถใช้ได้อีกต่อไป
สกุลเงินของค่าขอเงินทุน	สกุลเงินที่ส่งค่าขอเงินทุน
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	โดยทั่วไปเจ้าของสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม สามารถปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ได้ ค่านี้จะมีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรัน (จากเพจรายงานและแผงควบคุม)
แก้ไข	ชื่อของบุคคลที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ตามด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำหรืออัปเดตเรคคอร์ด ซึ่งสร้างโดยระบบ
บริษัทของเจ้าของ	คือบริษัทคู่ค้าที่เจ้าของทำงานให้ ดังนั้น หากเจ้าของคือคู่ค้า บริษัทของเจ้าของจะถูกป้อนด้วยชื่อของบริษัทคู่ค้าที่คู่ค้าสังกัดอยู่
ผู้จัดการฝ่ายช่องทาง	ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะรับผิดชอบในการรักษาความสัมพันธ์ระหว่างคู่ค้าและบริษัทเจ้าของแบรนด์ ผู้จัดการฝ่ายช่องทางทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อหลักสำหรับคู่ค้า
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร



- 1 สำหรับสถานะ เลือกส่งการอนุมัติล่วงหน้า
- 2 บันทึกเรคคอร์ด  
เรคคอร์ดคำขอเงินทุนจะปรากฏในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุนของผู้จัดการเงินทุน

**ในการอนุมัติคำขอเงินทุนล่วงหน้า**

- 1 ในโฮมเพจเงินทุน เลือกคำขอเงินทุนจากส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการ
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
  - a ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์วันที่อนุมัติล่วงหน้า
  - b ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ที่อนุมัติให้
  - c อัปเดตสถานะฟิลด์เป็นการอนุมัติล่วงหน้า
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

**การประมวลผลการเรียกร้อง**

เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติคำขอเงินทุนและคุณได้ดำเนินการสำหรับคำขอเงินทุนเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณก็พร้อมที่จะส่งการเรียกร้อง หลังจากที่คุณส่งการเรียกร้อง ผู้จัดการเงินทุนสามารถตรวจสอบและอนุมัติการเรียกร้องนั้น

**การส่งการเรียกร้อง**

- 1 เลือกคำขอเงินทุนจากรายการคำขอเงินทุนที่คุณต้องการส่งการเรียกร้อง หรือเลือกคำขอเงินทุนก่อนการอนุมัติ (แสดงในส่วนคำขอเงินทุนที่รอดำเนินการในโฮมเพจเงินทุน) สำหรับคำแนะนำในการเลือกคำขอเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดคำขอเงินทุน คลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในเพจการแก้ไขคำขอเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
  - a ป้อนจำนวนเงินที่คุณต้องการเรียกร้องในฟิลด์คำขอเรียกร้อง
  - b เลือก ส่งการเรียกร้องแล้ว จากฟิลด์ สถานะ
  - c ป้อนวันที่ที่เหมาะสมลงในฟิลด์ วันครบกำหนด
- 4 บันทึกเรคคอร์ด

### การอนุมัติการเรียกร้อง

- 1 เลือกค่าของเงินทุน (แสดงในส่วนค่าของเงินทุนที่รอดำเนินการ ในโฮมเพจเงินทุน) ที่คุณต้องการอนุมัติการเรียกร้อง สำหรับคำแนะนำในการเลือกค่าของเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงค่าของเงินทุน ให้ตรวจสอบจำนวนเงินที่เรียกร้องในฟิลด์ค่าของเรียกร้อง แล้วคลิกปุ่ม แก้ไข
- 3 ในพจนานุกรมแก้ไขค่าของเงินทุน ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:
  - a ป้อนจำนวนเงินที่คุณอนุมัติในฟิลด์ อนุมัติแล้ว
  - b ป้อนวันที่ลงในฟิลด์ วันที่ตัดสินใจการเรียกร้อง
  - c เลือก การเรียกร้องได้รับอนุมัติแล้ว จากฟิลด์ สถานะ

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการอนุมัติเงินทุน คุณต้องตั้ง ขีดจำกัดการอนุมัติเงินทุน ให้มีค่าเพียงพอในเรคคอร์ดผู้ใช้ของคุณ ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณถ้าขีดจำกัดการอนุมัติไม่เพียงพอ นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ไม่อนุญาตให้คุณอนุมัติค่าของเงินทุนที่ทำให้ยอดดุลเงินทุนติดลบ นอกจากนี้ว่าช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตยอดดุลติดลบ จะถูกเลือกไว้ในเพจ รายละเอียดเงินทุน

### 4 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากทำการเรียกร้องได้รับอนุมัติ การเรียกร้องนั้นจะปรากฏในส่วนเดบิตเงินทุน ของเรคคอร์ดเงินทุน

**หมายเหตุ:** หลังจากทำการเรียกร้องได้รับอนุมัติ คุณจะไม่สามารถแก้ไขค่าของเงินทุนนั้นได้อีก

## การใช้เดบิตกับเงินทุน

ในการหักจำนวนเงินออกจากเงินทุน ให้จัดทำเรคคอร์ดเดบิต

### ในการใช้เดบิตกับเงินทุน

- 1 เลือกเงินทุน  
สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในพจนานุกรมจะแสดงเงินทุน ให้เลื่อนลงไปยังส่วนเดบิตเงินทุน และคลิกใหม่ในแถบชื่อเพื่อจัดทำรายการเดบิต
- 3 ในพจนานุกรมแก้ไขเดบิตเงินทุน ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็น  
ความยาวชื่อค่าของเงินทุนจำกัดไว้ที่ 50 ตัวอักษร

## การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน

คุณสามารถตรวจสอบกิจกรรมเงินทุนของเรคคอร์ดที่คุณจัดการ หรือหากคุณเป็นผู้จัดการเงินทุนของบริษัท คุณก็สามารถดูกิจกรรมเงินทุนของเงินทุนและค่าของเงินทุนทั้งหมดของบริษัทของคุณได้ ซึ่งจะช่วยให้คุณตรวจสอบและติดตามกิจกรรมเงินทุนได้

ในการตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน

1 เลือกเงินทุน

สำหรับคำแนะนำในการเลือกเงินทุน โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)

2 บนเพจรายละเอียดเงินทุน ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบ

รายการนี้จะตรวจสอบกิจกรรมแต่ละรายการที่เกี่ยวข้องกับเงินทุน รวมทั้งการทำรายการ วันที่ และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: คุณอาจต้องเพิ่มส่วนแนวทางการตรวจสอบลงในโครงสร้างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ **การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 732)

## ฟิลด์เงินทุน

ใช้เพจการแก้ไขเงินทุนเพื่อเพิ่มเงินทุนหรืออัปเดตรายละเอียดของเงินทุนที่มีอยู่ เพจแก้ไขเงินทุนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดเงินทุน

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในการการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลเงินทุนหลัก</b>	
ID เงินทุน	ID เงินทุน สร้างโดยระบบ (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
ชื่อเงินทุน	ชื่อของเงินทุน จำนวนอักขระจำกัดที่ 50 ตัว (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
วันที่เริ่มต้น วันที่สิ้นสุด	ช่วงเวลาที่เงินทุนสามารถใช้ได้
สถานะ	ค่าดีฟอลต์ตัวเลือก ได้แก่ ใช้งาน ปิด ระหว่างดำเนินการ หรือพัก
ประเภท	หมายถึงประเภทเงินทุน ตัวเลือกสำหรับประเภทเงินทุนได้แก่: <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MDF (เงินทุนเพื่อการพัฒนาตลาด)</b> MDF เป็นเงินทุนที่แผนกขายหรือการตลาดของผู้ผลิตมอบให้เพื่อช่วยลูกค้า ผู้ขายต่อหรือตัวแทนจำหน่ายในการขายและทำการตลาดแบรนด์ของผู้ผลิต</li> <li><b>SPA (การอนุมัติตั้งราคาพิเศษ)</b> SPA อนุญาตให้ลูกค้าร้องขอราคาพิเศษสำหรับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่จำหน่าย</li> </ul>
คู่ค้า	บริษัทจะมีการตั้งค่าเครื่องหมายที่ฟิลด์คู่ค้าเพื่อให้ปรากฏในรายการของการเลือกนี้
ใช้ยอดดุลติดลบได้	การเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้จะทำให้เงินทุนสามารถมียอดดุลติดลบได้ เช่น หากยอดดุลคือ \$500 จะสามารถอนุมัติค่าของเงินทุนที่มีมูลค่า \$600 ได้ ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความที่ระบุว่ายอดดุลไม่สามารถมีค่าติดลบได้หากผู้อนุมัติเงินทุนพยายามอนุมัติค่าของเงินทุนมูลค่า \$600 เช่นเดียวกัน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)  ช่องทำเครื่องหมายนี้จะถูกเลือกตามค่าดีฟอลต์
จำนวนเงินเป้าหมาย	จำนวนเงินทั้งหมดที่ตั้งเป้าไว้สำหรับเงินทุน (เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
เครดิตรวม	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเครดิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเครดิตเงินทุน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ยอดรวมเดบิต	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของเดบิตเงินทุนทั้งหมดที่จัดทำในส่วนเดบิตเงินทุน เมื่อการเรียกร้องเงินทุนได้รับอนุมัติแล้ว เรคคอร์ดเดบิตจะถูกจัดทำโดยอัตโนมัติในส่วนเดบิตเงินทุน
ยอดดุล	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว คำ: (เครดิตรวม - ยอดรวมเดบิต)
ยอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว ผลรวมของค่าของเงินทุนทั้งหมดที่ได้รับอนุมัติสำหรับเงินทุนที่ระบุ เมื่อผู้จัดการเงินทุนอนุมัติค่าของเงินทุนแล้ว มูลค่าจะแสดงอยู่ในฟิลด์นี้
ยอดดุลหลังจากการอนุมัติล่วงหน้า	ฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว คำ: (เครดิตรวม - ยอดรวมการอนุมัติล่วงหน้า)
สกุลเงินของเงินทุน	สกุลเงินของเงินทุน เช่น ดอลลาร์สหรัฐ หรือ ยูโร ใช้อีคอนเครื่องมือเลือกสกุลเงินในการเลือกสกุลเงินของเงินทุน
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดเงินทุน  โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้  ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเงินทุนที่เกี่ยวข้อง:

- [เงินทุน](#) (ในหน้า 458)
- [การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน](#) (ในหน้า 458)
- [การจัดการเงินทุน](#) (ในหน้า 460)

## คอร์ส

คอร์ส คือโปรแกรมการศึกษาตามโครงสร้างที่นำเสนอโดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ชุดทักษะเฉพาะกับบุคคล บริษัทจำนวนมาก โดยเฉพาะบริษัทดำเนินการกับผลิตภัณฑ์และบริการที่ซับซ้อน ต้องการให้คู่ค้าและผู้ขายได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและคุ้นเคยกับสินค้าที่พวกเขาขาย ดังนั้น คอร์สจึงกลายเป็นกลไกเพื่อเผยแพร่ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท โดยทั่วไปคอร์สจะมุ่งเน้นเฉพาะผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งอาจต้องดำเนินการกับแนวคิดและหลักการทั่วไป คอร์สสามารถเป็นได้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ (ตัวอย่างเช่น ฝึกปฏิบัติการจริง ห้องปฏิบัติการ และอื่นๆ) หรือรวมทั้งสองแบบ

ใน Oracle CRM On Demand สามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์ได้ นอกจากนี้ ยังสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับชนิดผลิตภัณฑ์ชนิดเดียว หลายชนิดผลิตภัณฑ์หรือไม่เชื่อมโยงเลยก็ได้ และด้วยการตั้งค่ามาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ทำให้คุณสามารถแสดงแอททริบิวต์พื้นฐานของคอร์สหลายแอททริบิวต์ได้ เช่น ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม วันที่เริ่มต้นและสิ้นสุด การอ้างอิงกับคอร์สอื่น และอื่นๆ

คอร์สอาจได้รับการเสนอทั้งจากบริษัทเอง ใช้บริการภายนอกจากผู้ให้บริการฝึกอบรมที่กำหนด หรือทั้งสองรูปแบบ ด้วย Oracle CRM On Demand

ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการของคู่ค้าที่เป็นบุคคลที่สามารถนำเสนอคอร์สและเผยแพร่รายการให้กับคู่ค้าได้ เมื่อคอร์สได้รับการเผยแพร่แล้ว พนักงานของคู่ค้าสามารถลงทะเบียนผู้ติดตามในคอร์สได้

## การทำงานกับโฮมเพจคอร์ส

โฮมเพจคอร์ส คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคอร์ส

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคอร์สได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำคอร์ส

คุณสามารถจัดทำคอร์สได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำคอร์ส โปรดดูที่ **การจัดทำคอร์ส** (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ **ฟิลด์คอร์ส** (ในหน้า 473)

### การทำงานกับรายการคอร์ส

ส่วนรายการคอร์สจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคอร์ส

รายการคอร์ส	คำอธิบาย
คอร์สทั้งหมด	รายการคอร์สทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
คอร์สที่จัดทำล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่แก้ไขล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด	คอร์สทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สที่ถอน	คอร์สทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับคือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้คอร์สที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
คอร์สของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	คอร์สทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูคอร์สที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนคอร์สที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงคอร์สที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจคอร์สของคุณ:

- คอร์สทั้งหมด
- คอร์สที่จัดทำล่าสุด
- คอร์สที่แก้ไขล่าสุด
- คอร์สที่มีการแนะนำล่าสุด
- คอร์สที่ถกอน
- คอร์สของฉัน
- คอร์สที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- คอร์สที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจคอร์สของคุณ

- 1 โนโฮมเพจคอร์ส ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคอร์ส ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการคอร์ส

ในการจัดการคอร์ส ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 487)
- การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง (ในหน้า 471)
- การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ (ในหน้า 472)
- การทำให้ผู้ค้ามองเห็นคอร์สได้ (ในหน้า 472)
- การลงทะเบียนในคอร์ส (ในหน้า 473)
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส (ในหน้า 473)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

**470** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากคอร์สนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากคอร์สใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์คอร์ส ชนิดผลิตภัณฑ์คอร์ส หรือทางแก้ปัญหาคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ (หรือชนิดผลิตภัณฑ์) และคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงคอร์สกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าคอร์สนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาคอร์สหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง

ตามปกติคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบ การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง

- 1 ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือการรับรองที่เหมาะสม

3 คลิก บันทึก

4 ทำซ้ำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือการรับรองเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงคอร์สเข้ากับคอร์สอื่นๆ ได้ คอร์สหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกคอร์สหนึ่ง การติดตามผลของอีกคอร์สหนึ่ง และการแทนที่คอร์สอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของคอร์สที่มีและการอ้างอิงระหว่างคอร์สต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดตามลงทะเบียนในคอร์ส ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การลงทะเบียนเสร็จสมบูรณ์ในคอร์ส A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนในคอร์ส B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดตามลงทะเบียนในคอร์ส B แม้ว่าผู้ติดตามนั้นจะไม่ได้ลงทะเบียนในคอร์ส A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าคอร์สจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์คอร์สที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับคอร์สในเพจหลักได้

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคอร์สที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงคอร์สหนึ่งกับอีกคอร์สหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกคอร์สหนึ่ง
- 2 ในส่วนคอร์สที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขคอร์สที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกคอร์สที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

## การทำให้ลูกค้ามองเห็นคอร์สได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นคอร์สโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นคอร์สได้โดยการเพิ่มพนักงานของร้านค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดคอร์ส

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การทำให้ลูกค้ามองเห็นคอร์สได้

- 1 ในส่วนทีมคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมคอร์ส ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการแก้ไขเรคคอร์ดสำหรับพนักงานของร้านค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นคอร์ส

หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การแก้ไขแบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของร้านค้า

3 คลิก บันทึก



## การลงทะเบียนในคอร์ส

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนคอร์สเพื่อพัฒนาชุดทักษะของคุณเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เฉพาะหรือชุดผลิตภัณฑ์

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การลงทะเบียนในคอร์ส

- 1 ในเพจรายการคอร์ส ให้คลิกชื่อของคอร์สที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 2 ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิก ลงทะเบียน
- 3 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนคอร์ส ให้เลือกคอร์สและผู้รับคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง Oracle CRM On Demand สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการโดยผู้ติดต่อคนเดียวในคอร์สเดิม

ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนคอร์สเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ ตัวอย่างเช่น กรอกข้อมูลการลงทะเบียนที่ไม่สมบูรณ์ให้ครบถ้วน ทบทวน และอื่นๆ Oracle CRM On Demand อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำในคอร์สเดิม ตรวจสอบหาวันที่ของการลงทะเบียน หรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การแก้ไขที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์สได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทคู่ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การแก้ไขฟิลด์ได้ตามต้องการ

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนคอร์สให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส:

- 1 ในส่วนการลงทะเบียนคอร์สของเพจรายละเอียดคอร์ส ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน สมบูรณ์ และไม่สมบูรณ์ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

## ฟิลด์คอร์ส

ใช้เพจแก้ไขคอร์สเพื่อเพิ่มคอร์สหรืออัปเดตรายละเอียดของคอร์สที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขคอร์สจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคอร์ส

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขคอร์สในเพจรายการคอร์สและเพจรายละเอียดคอร์สได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016 473

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ส่วนข้อมูลหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทคอร์สที่คุณต้องการใช้สำหรับคอร์สนี้
สถานะ	สถานะของคอร์ส เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ที่มีการใช้คอร์ส ฟิลด์นี้จะมีประโยชน์หากคุณวางแผนที่จะใช้คอร์สในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับคอร์สไปยังสังคมของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจคอร์สหรือไม่
ID คอร์ส	ID ภายในสำหรับคอร์ส โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนั้นเน้น ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สนั้นเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์คอร์สแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ผลิตภัณฑ์หลักที่คอร์สนั้นเน้น หากคอร์สใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อบันทึกการขายของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อคอร์สนั้นเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากคอร์สเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิลด์นี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์คอร์สแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งคอร์สจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิลด์นี้เพื่อเผยแพร่การรับรู้ในสังคมของคุณว่าคอร์สถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็ว ๆ นี้ หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าคอร์สนี้จะปรากฏในรายการคอร์สที่ถอนในโฮมเพจคอร์สหรือไม่
<b>ส่วนรายละเอียดคอร์ส</b>	
ระยะเวลา (ชั่วโมง)	ระยะเวลาของคอร์ส
ระยะเวลาคอร์ส (วัน)	ระยะเวลาปฏิบัติของคอร์ส โดยปกติแล้วคอร์สที่มีระยะเวลายาวนาน (โดยทั่วไปจะมากกว่า 8 ชั่วโมง) จะถูกเสนอเป็นเวลามากกว่าวัน
รูปแบบ	ระบุรูปแบบคอร์ส
สื่อ	ระบุสื่อคอร์ส
ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	ID ที่ไม่ซ้ำกันของคอร์สในระบบภายนอก โดย ID นี้จำเป็นเมื่อคุณอิมพอร์ตข้อมูลจากระบบภายนอก และคุณต้องการทราบว่ารหัสที่กล่าวอิมพอร์ตนั้นเคยได้รับการอิมพอร์ตมาก่อนแล้วหรือไม่
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลคอร์สถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมคอร์ส	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับคอร์ส

ฟิลด์	คำอธิบาย
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับคอร์ส เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการครอบครัว ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ
<b>ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ</b>	
ผู้ติดต่อ	จุดติดต่อหลักสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนจะถูกใช้เป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนจะถูกใช้เป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนจะถูกใช้เป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนจะถูกใช้เป็นไปตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับคอร์ส ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดคอร์ส  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับใหม่ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใหม่ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส

ใช้เพจการลงทะเบียนคอร์สเพื่อลงทะเบียนคอร์ส เพจการลงทะเบียนคอร์สจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนคอร์ส

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก</b>	
คอร์ส	ชื่อของคอร์ส ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนคอร์ส หากมี
วันที่ลงทะเบียน	ค่าฟิลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ
สถานะการลงทะเบียน	สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส ตามที่ตั้งค่าล่วงหน้า ค่าฟิลด์ของค่านี้อาจเป็น ที่ลงทะเบียน ในระหว่างการจัดทำ
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าเรียนในคอร์ส ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
เลขที่การลงทะเบียน	โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
วันที่เสร็จสมบูรณ์	วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบคอร์ส
คู่ค้าคอร์ส	บริษัทคู่ค้าที่ผู้สมัครลงทะเบียนคอร์สที่ระบุ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนคอร์ส
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนคอร์ส ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## การทดสอบ

**การทดสอบ** คือวิธีการวัดความสามารถของบุคคลในทักษะหรือชุดของทักษะใดๆ โดยปกติการทดสอบคือขั้นตอนที่กระทำไปของบุคคลภายหลังจากจบคอร์ส โดยทั่วไปคอร์สจะประเมินผลด้วยการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ บุคคลจะต้องลงทะเบียนและมาสอบเมื่อจบคอร์สแล้ว หลายบริษัทเห็นว่าคอร์สจะสำเร็จเมื่อผ่านการทดสอบประเมินผลทั้งหมดด้วยคะแนนผ่านขั้นต่ำ

เช่นเดียวกับคอร์ส การทดสอบยังสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ รวมทั้งชนิดผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถกำหนดการทดสอบให้เป็นการทดสอบสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ใดๆ ได้ คุณยังสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สหนึ่งรายการหรือมากกว่า เพื่อบันทึกความก้าวหน้าทางตรรกะจากคอร์สไปยังการทดสอบได้อย่างถูกต้อง

โดยปกติเนื่องจากการทดสอบจะบริหารจัดการโดยผู้ให้บริการการทดสอบที่ได้รับอนุมัติมากกว่าที่จะเป็นบริษัทเอง Oracle CRM On Demand อนุญาตให้คุณกำหนดรายชื่อของผู้ใช้อื่นสำหรับการทดสอบที่ระบุ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนผู้ติดต่อใดๆ ที่คุณสามารถเข้าใช้สำหรับการทดสอบได้

## การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ

โฮมเพจการทดสอบ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทดสอบ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการทดสอบได้ นอกจากนี้ หากพบทบทวนผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำการทดสอบ

คุณสามารถจัดทำการทดสอบโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการทดสอบ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์การทดสอบ](#) (ในหน้า 482)

## การทำงานกับรายการการทดสอบ

ส่วนรายการการทดสอบแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทดสอบ

รายการการทดสอบ	คำอธิบาย
การทดสอบทั้งหมด	รายการการทดสอบทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การทดสอบที่จัดทำล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด	การทดสอบทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบที่ถอน	การทดสอบทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การทดสอบที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การทดสอบของฉัน	การทดสอบทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของฉัน	การทดสอบทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	การทดสอบทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการทดสอบที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทดสอบที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทดสอบที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการทดสอบของคุณ:

- การทดสอบทั้งหมด
- การทดสอบที่จัดทำล่าสุด
- การทดสอบที่แก้ไขล่าสุด
- การทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุด
- การทดสอบที่ถกเถียง
- การทดสอบของฉัน
- การทดสอบที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การทดสอบที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทดสอบของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการทดสอบ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทดสอบ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการการทดสอบ

ในการจัดการการทดสอบ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 479)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง (ในหน้า 479)
- การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ (ในหน้า 480)
- การทำให้ผู้ข้ามมองเห็นการทดสอบได้ (ในหน้า 480)
- การลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 481)
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ (ในหน้า 481)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการทดสอบนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการทดสอบใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์การทดสอบ ชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบ หรือทางแก้ปัญหการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ หรือชนิดผลิตภัณฑ์ แล้วคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการทดสอบกับทางแก้ปัญหา ไม่ว่าจะการทดสอบนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง

โดยปกติการทดสอบหรือชุดของการทดสอบจะระบุการสำเร็จของคอร์สของการรับรอง หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะผ่านคอร์สหรือได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์ส การรับรอง หรือทั้งสองอย่างได้

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือการทดสอบการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียด หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏอยู่ในเพจรายละเอียด ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง

- 1 ในส่วนการทดสอบคอร์สหรือการทดสอบการรับรองของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุคอร์สหรือการรับรองที่เหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก
- 4 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของคอร์สหรือการรับรองเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ ได้ การทดสอบหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการทดสอบหนึ่ง การติดตามผลของอีกการทดสอบหนึ่ง และการแทนที่การทดสอบอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนอภาพรวมของการทดสอบที่มีและการอ้างอิงระหว่างการทดสอบต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้ เมื่อผู้ติดตามลงทะเบียนการทดสอบ ดังนั้น ตัวอย่างเช่น การสำเร็จหรือผ่านการทดสอบ A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนั้นจะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดตามลงทะเบียนการทดสอบ B แม้ว่าผู้ติดตามนั้นอาจจะไม่ผ่านการทดสอบ A หรือยังไม่ได้ลงทะเบียนสำหรับทดสอบนั้นเลย

**หมายเหตุ:** เพื่อให้แน่ใจว่าการทดสอบจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง พิลด์การทดสอบที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับทดสอบในเพจหลัก

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการทดสอบหนึ่งกับอีกการทดสอบหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการทดสอบหนึ่ง
- 2 ในส่วนการทดสอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขการทดสอบที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการทดสอบที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์
- 4 คลิก บันทึก

## การทำให้ลูกค้ามองเห็นการทดสอบได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นการทดสอบโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการทดสอบได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการทดสอบ

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การทำให้ลูกค้ามองเห็นการทดสอบได้

- 1 ในส่วนทีมการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมการทดสอบ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของลูกค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการทดสอบ  
**หมายเหตุ:** Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของลูกค้า
- 3 คลิกบันทึก



## การลงทะเบียนการทดสอบ

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อลงทะเบียนการทดสอบเพื่อพิสูจน์ความสามารถของคุณในผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การลงทะเบียนการทดสอบ

- 1 ในเพจรายการการทดสอบ ให้คลิกชื่อของการทดสอบที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 2 ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิก ลงทะเบียน
- 3 ในเพจแก้ไขการลงทะเบียนการทดสอบ ให้เลือกการทดสอบและผู้ผ่านการคัดเลือกที่คุณต้องการลงทะเบียน
- 4 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ภายใต้ข้อจำกัดบางอย่าง Oracle CRM On Demand สนับสนุนการลงทะเบียนหลายรายการโดยผู้ติดต่อคนเดียวกันสำหรับการทดสอบเดิม ผู้ติดต่ออาจต้องการลงทะเบียนการทดสอบเดิมมากกว่าหนึ่งครั้งเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ต้องการปรับปรุงผลคะแนนครั้งก่อน หรือเพื่อสอบผ่านการทดสอบที่ไม่ผ่าน หรือแม้แต่ต่ออายุผลคะแนนที่หมดอายุแล้ว Oracle CRM On Demand อนุญาตให้ผู้ติดต่อลงทะเบียนซ้ำสำหรับการทดสอบเดิม ตราบเท่าที่วันที่ของการทดสอบหรือเจ้าของเรคคอร์ดแตกต่างกัน

## การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การแก้ไขที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบได้ โดยค่าดีฟอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดการลงทะเบียนได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทผู้ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การแก้ไขฟิลด์ได้ตามต้องการ

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนการทดสอบให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ:

- 1 ในส่วนการลงทะเบียนการทดสอบของเพจรายละเอียดการทดสอบ ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดการลงทะเบียนที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิกบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการลงทะเบียนคือ ที่ลงทะเบียน ผ่านแล้ว และล้มเหลว อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

## ฟิล์ดการทดสอบ

ใช้เพจแก้ไขการทดสอบเพื่อเพิ่มคอร์สหรืออัปเดตรายละเอียดของการทดสอบที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทดสอบจะแสดงชุดของฟิล์ดทั้งหมดของการทดสอบ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขคอร์สในเพจรายการการทดสอบและเพจรายละเอียดการทดสอบได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิล์ด และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิล์ดบางฟิล์ด

ฟิล์ด	คำอธิบาย
<b>ส่วนข้อมูลหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของการทดสอบ ฟิล์ดนี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการทดสอบ ฟิล์ดนี้เป็นฟิล์ดที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการทดสอบที่คุณต้องการใช้สำหรับการทดสอบนี้
สถานะ	สถานะของการทดสอบ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันที่โต้กลับไว้ในที่นี้ ฟิล์ดนี้เป็นฟิล์ดที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งมีการใช้การทดสอบ ฟิล์ดนี้จะมีประโยชน์หากคุณวางแผนจะใช้การทดสอบในอีกสองสามเดือนข้างหน้า แต่ต้องการกระจายการรับรู้เกี่ยวกับการทดสอบไปยังสังคมของลูกค้าของคุณก่อนการใช้ หากระบุฟิล์ดนี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่
ID การทดสอบ	ID ภายในสำหรับการทดสอบ โดยทั่วไป ID นี้จะไม่ซ้ำกันในบริษัทหนึ่งๆ อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนั้นเน้น ใช้ฟิล์ดนี้เมื่อการทดสอบนั้นเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยฟิล์ดนี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ผลิตภัณฑ์หลักที่การทดสอบนั้นเน้น หากคอร์สใช้สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่งรายการหรือมากกว่า ให้ใช้รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เพื่อนับที่รายการของผลิตภัณฑ์ ใช้ฟิล์ดนี้เมื่อการทดสอบเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการทดสอบเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการเท่าๆ กัน ให้ปล่อยให้ฟิล์ดนี้ว่างไว้ และใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การทดสอบแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการทดสอบจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น ใช้ฟิล์ดนี้เพื่อเผยแพร่ในสังคมของลูกค้าให้รับทราบว่าการทดสอบถูกตั้งค่าให้ยกเลิกในเร็วๆ นี้ หากระบุฟิล์ดนี้จะกำหนดว่าการทดสอบนี้จะปรากฏในรายการการทดสอบที่ถอนในโฮมเพจการทดสอบหรือไม่
<b>ส่วนรายละเอียดการทดสอบ</b>	
จำนวนคำถาม	จำนวนคำถามทั้งหมดในการทดสอบ
เวลาที่ใช้ได้ (นาที)	เวลาทั้งหมดที่อนุญาตให้คุณใช้ในการทดสอบเป็นนาที
คะแนนสูงสุด	คะแนนสูงสุดที่เป็นไปได้ ซึ่งคุณสามารถได้รับในการทดสอบ
คะแนนผ่าน	คะแนนที่น้อยที่สุด ซึ่งคุณต้องได้เพื่อผ่านการทดสอบ
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่คะแนนการทดสอบมีผลเป็นเดือน
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ

ฟิลล์	คำอธิบาย
	ฟิลล์เว็บไซท์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการทดสอบถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
รูปแบบ	ระบุรูปแบบการทดสอบ
สื่อ	ระบุสื่อการทดสอบ
วิธีการวัดเกรด	วิธีการใช้จัดเกรดการทดสอบ
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมการทดสอบ	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการเข้าสอบ
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณชำระเงินสำหรับการทดสอบ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลล์นี้เป็นฟิลล์ค่าเดียว ดังนั้น หากอนุญาตตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการ ให้กำหนดเป็นค่าในรายการการตอบดาว์น ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ
<b>ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ</b>	
ผู้ติดต่อ	เลือกจุดติดต่อหลักสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วซึ่งเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ ฟิลล์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ ฟิลล์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	บริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ ฟิลล์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ ฟิลล์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติ ค่าที่ป้อนไปจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่เลือกในฟิลล์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการทดสอบ ใช้ฟิลล์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการทดสอบ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์นี้อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทดสอบ ฟิลล์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ

ใช้เพจการลงทะเบียนการทดสอบเพื่อลงทะเบียนการทดสอบ เพจการลงทะเบียนการทดสอบจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการลงทะเบียนหลัก</b>	
การทดสอบ	ชื่อของการทดสอบ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการลงทะเบียนการทดสอบ หากมี
วันที่ลงทะเบียน	ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แก้ไขได้ในระหว่างและหลังจากการจัดทำ
สถานะการลงทะเบียน	สถานะปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ
คู่ค้าการทดสอบ	บริษัทคู่ค้าที่จัดการการทดสอบที่ระบุ ซึ่งผู้สมัครลงทะเบียน
คะแนนจะหมดอายุใน	วันที่ซึ่งคะแนนหรือเกรดจะหมดอายุ
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่จะเข้าทดสอบ ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
เลขที่การลงทะเบียน	โดยปกติเลขที่การลงทะเบียนจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
วันที่เสร็จสมบูรณ์	วันที่ซึ่งผู้ได้รับคัดเลือกจบการทดสอบ
คะแนนที่ได้	คะแนนเป็นตัวเลข (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ
เกรดที่ได้รับ	เกรดเป็นตัวอักษร (หากมี) ที่ได้รับในการทดสอบ
วันที่ทดสอบ	วันที่ซึ่งจัดการทดสอบ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของการลงทะเบียนการทดสอบ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการลงทะเบียนการทดสอบ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## การรับรอง

การรับรอง เป็นสิ่งที่ยืนยันความสามารถของบุคคลในชุดของทักษะที่ระบุ ขณะที่การทดสอบวัดความสามารถของบุคคล การรับรองจะยืนยันว่าบุคคลผู้นั้นมีความสามารถ โดยทั่วไปการรับรองจะได้รับหลังจากที่บุคคลได้ผ่านการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า ดังนั้นการรับรองจะถือว่าเป็นความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สและการทดสอบ

แม้ว่าจะไม่จำเป็น แต่โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุที่เกี่ยวข้อง นั่นคือบุคคลที่ได้รับการรับรองจะสามารถอ้างสิทธิ์การรับรองภายในระยะเวลาที่กำหนดเท่านั้น หลังจากนั้นจะต้องสมัครเพื่อขอรับการรับรองอีกครั้ง โดยปกติการรับรองจะมีวันหมดอายุ เนื่องจากบริษัทที่ให้การรับรองคาดว่าทักษะหรือเทคโนโลยี (ซึ่งให้การรับรองนั้น) มีการพัฒนาหรือกลายเป็นล้าสมัย

ต่างจากคอร์สและการทดสอบซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ โดยส่วนมากแล้วการรับรองจะให้สำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุ Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเชื่อมโยงการรับรองกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา การเชื่อมโยงเหล่านี้ไม่จำเป็น นั่นคือ คุณสามารถเชื่อมโยงกับการรับรองมากหรือน้อยเท่าใดก็ได้ตามที่เหมาะสม ในบางกรณี คุณยังสามารถกำหนดการรับรองที่ไม่เชื่อมโยงกับคอร์ส การทดสอบ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหาใดๆ ก็ได้

## การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง

โฮมเพจการรับรอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการรับรอง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการรับรองได้ นอกจากนี้ หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำการรับรอง

คุณสามารถจัดทำการรับรองได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดการการรับรอง โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การรับรอง](#) (ในหน้า 490)

### การทำงานกับรายการการรับรอง

ส่วนรายการการรับรองแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการรับรอง

รายการการรับรอง	คำอธิบาย
การรับรองทั้งหมด	รายการการรับรองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การรับรองที่จัดทำล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่แก้ไขล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด	การรับรองทั้งหมดที่ใช้ได้ใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่มีการใช้ล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองที่ถอน	การรับรองทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การรับรองที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การรับรองของฉัน	การรับรองทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การรับรองที่จัดทำล่าสุดของฉัน	การรับรองทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

รายการการรับรอง	คำอธิบาย
การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของฉันท	การรับรองทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการรับรองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการรับรองที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการรับรองที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการรับรองของคุณ:

- การรับรองทั้งหมด
- การรับรองที่จัดทำล่าสุด
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุด
- การรับรองที่มีการแนะนำล่าสุด
- การรับรองที่ถอน
- การรับรองของฉันท
- การรับรองที่จัดทำล่าสุดของฉันท
- การรับรองที่แก้ไขล่าสุดของฉันท

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการรับรองของคุณ

- 1 โฮมเพจการรับรอง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการรับรอง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการการรับรอง

ในการจัดการการรับรอง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 487)
- [การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส](#) (ในหน้า 487)
- [การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ](#) (ในหน้า 488)

**486** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การทำให้ผู้ค้ามองเห็นการรับรองได้ (ในหน้า 488)
- การขอรับการรับรอง (ในหน้า 489)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง (ในหน้า 489)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการรับรองนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการรับรองใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหากการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์การรับรอง ชนิดผลิตภัณฑ์การรับรอง หรือทางแก้ปัญหากการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการรับรองกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าการรับรองนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส

โดยปกติแล้วการรับรองต้องมีการเรียนในคอร์สหรือชุดของคอร์ส คอร์สเหล่านี้จะประเมินผลด้วยการทดสอบหนึ่งรายการหรือมากกว่า หากคุณผ่านการทดสอบหรือชุดของการทดสอบ คุณจะได้รับการรับรอง คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบ คอร์ส หรือทั้งสองอย่างได้

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส

- 1 ในส่วนการทดสอบการรับรองหรือคอร์สการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุการทดสอบหรือคอร์สที่เหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก
- 4 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเพื่อเพิ่มความสัมพันธ์ของการทดสอบหรือคอร์สเพิ่มเติม

## การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ ได้ การรับรองหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการรับรองหนึ่ง การติดตามผลของอีกการรับรองหนึ่ง และการแทนที่การรับรองอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยให้คุณนำเสนอภาพรวมของการรับรองทั้งหมดที่มีและการอ้างอิงระหว่างการรับรองต่างๆ ให้กับลูกค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การรับรอง ตัวอย่างเช่น การได้รับการรับรอง A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการรับรอง B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับการรับรอง B แม้ว่าผู้ติดต่อนั้นจะไม่ได้รับการรับรอง A

หมายเหตุ: เพื่อให้แน่ใจว่าการรับรองจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การรับรองที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการรับรองในเรคคอร์ดหลัก

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การเชื่อมโยงการรับรองหนึ่งกับอีกการรับรองหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการรับรองหนึ่ง
- 2 ในส่วนการรับรองที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่ม
- 3 ในเพจแก้ไขการรับรองที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการรับรองที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

## การทำให้ลูกค้ามองเห็นการรับรองได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นการรับรองโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้ มองเห็นการรับรองได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคคอร์ดการรับรอง

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน



ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การทำให้อุปกรณ์มองเห็นการรับรองได้

- 1 ในส่วนทีมการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2 ในเพจแก้ไขทีมการรับรอง ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคคอร์ดสำหรับพนักงานของคุณแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการรับรอง  
หมายเหตุ: **Oracle** ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของคุณ
- 3 คลิกบันทึก

### การขอรับการรับรอง

คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อขอรับการรับรองสำหรับผลิตภัณฑ์หรือชุดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุได้

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การขอรับการรับรอง

- 1 ในเพจรายการการรับรอง ให้คลิกชื่อของการรับรองที่คุณต้องการขอ
- 2 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิก คำขอการรับรอง
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอการรับรอง ให้เลือกการรับรองและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการรับรอง แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: สนับสนุนคำขอการรับรองหลายรายการสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกัน เนื่องจากผู้ติดต่ออาจจำเป็นต้องขอการรับรองเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการรับรองที่มีอยู่หมดอายุหรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น **Oracle CRM On Demand** ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการรับรองเดิมสำหรับผู้ติดต่อคนเดียวกันได้ ตราบเท่าที่วันที่ของคำขอแตกต่างกัน

### การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การเข้าใช้ที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรองได้ โดยคำตีฟอลด์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทลูกค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การเข้าใช้ตีฟอลด์ได้ตามต้องการ

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการรับรองให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่างและเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง

- 1 ในส่วนคำขอการรับรองของเพจรายละเอียดการรับรอง ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิก บันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตฟิลด์สำหรับฟิลด์สถานะการรับรองคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่เหมาะสมกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

## ฟิลด์การรับรอง

ใช้เพจแก้ไขการรับรองเพื่อเพิ่มการรับรองหรืออัปเดตรายละเอียดการรับรองที่มีอยู่ เพจแก้ไขการรับรองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการรับรอง

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการรับรองในเพจรายการการรับรองและเพจรายละเอียดการรับรองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ส่วนข้อมูลหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของการรับรอง ฟิลด์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อป้องกันการซ้ำกันของการรับรอง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการรับรองที่คุณต้องการใช้สำหรับการรับรองนี้
สถานะ	สถานะของการรับรอง เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขสถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งการรับรองจะเริ่มขอได้หลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการรับรองหรือไม่
ID การรับรอง	ID ภายในสำหรับการรับรอง โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งผู้ติดต่อจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การรับรองแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทคู่ค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการรับรองที่ได้รับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อการรับรองเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการรับรองนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ กัน ให้ปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การรับรองแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการรับรองจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลด์นี้จะกำหนดว่าการรับรองนี้จะปรากฏในรายการการรับรองที่ตอนในโฮมเพจการรับรองหรือไม่
<b>ส่วนรายละเอียดการรับรอง</b>	
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่การรับรองนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับผู้ติดต่อเป็นเดือน ฟิลด์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลเท่านั้น Oracle CRM On Demand จะไม่ตั้งค่าระยะเวลาที่ใช้ได้ของการรับรองที่ให้อัตโนมัติ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ต่ออายุได้	ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการรับรองให้กับผู้ติดต่อได้หรือไม่
เว็บไซต์	URL ไปยังเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับรอง ฟิลด์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการรับรองถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมการรับรอง	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การรับรอง
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณจะชำระเงินสำหรับการรับรอง เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ค่าเดียว แต่อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น "เช็คหรือเครดิต", "เงินสดหรือเครดิต" และอื่นๆ
<b>ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ</b>	
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของการรับรอง
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่คุณเลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	บริษัทของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการรับรอง ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคอร์ดการรับรอง  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคอร์ดการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## ฟิลด์คำขอการรับรอง

ใช้เพจคำขอการรับรองเพื่อขอการรับรอง เพจคำขอการรับรองจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการรับรอง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลค่าหลัก</b>	
การรับรอง	ชื่อของการรับรองที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการขอการรับรอง หากมี
วันที่ขอ	วันที่ของการขอการรับรอง ค่าดีฟอลต์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ
เลขที่การรับรอง	เลขที่การรับรอง โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ต่ออายุได้	ระบุว่าการรับรองที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่
ผู้ได้รับคัดเลือก	ชื่อของผู้ได้รับคัดเลือกที่ขอรับการรับรอง ต้องเป็นผู้ติดต่อที่กำหนดไว้แล้วใน Oracle CRM On Demand ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่การรับรอง	วันที่ซึ่งให้การรับรองกับผู้ได้รับคัดเลือก
สถานะการรับรอง	สถานะปัจจุบันของคำขอรับการรับรอง
วันที่หมดอายุ	วันที่ซึ่งการรับรองที่จะหมดอายุ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการรับรอง
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดคำขอการรับรอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## การยอมรับ

*การยอมรับ* คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทคู่ค้าในการขายของบางอย่าง หรือให้คุณภาพบริการที่ยอมรับได้ ในขณะที่การรับรองมอบให้กับบุคคล การยอมรับจะมอบให้กับบริษัทคู่ค้า บริษัทคู่ค้าจะได้รับการยอมรับหลังจากตรงตามข้อกำหนดหลายข้อ: โดยปกติแล้วข้อกำหนดข้อหนึ่ง คือการมีจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้รับการรับรองที่ระบุในบัญชีพนักงานของบริษัท ดังนั้น ในบางกรณี การยอมรับก็คือชุดของการรับรองต่างๆ และเป็นขั้นตอนต่อไปในความก้าวหน้าทางตรรกะของคอร์สไปสู่การทดสอบเพื่อการรับรอง

การยอมรับสามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา และยังสามารถเชื่อมโยงกับการยอมรับอื่นได้ด้วย

## การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ

โฮมเพจการยอมรับ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการยอมรับ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการยอมรับได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำการยอมรับ

คุณสามารถขอการยอมรับได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการจัดทำการยอมรับ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การยอมรับ](#) (ในหน้า 498)

## การทำงานกับรายการการยอมรับ

ส่วนรายการการยอมรับแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการยอมรับ

รายการการยอมรับ	คำอธิบาย
การยอมรับทั้งหมด	รายการการยอมรับทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู ไม่คำนึงถึงเจ้าของ
การยอมรับที่จัดทำล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่จัดทำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่แก้ไขใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด	การยอมรับทั้งหมดที่สามารถใช้ได้ใน 90 วันที่ผ่านมาที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับที่ถอน	การยอมรับทั้งหมดที่วางกำหนดการเพื่อถอนใน 90 วันถัดไปที่คุณมีสิทธิ์ดู การเรียงลำดับดีฟอลต์คือตามลำดับเวลาย้อนกลับ เพื่อให้การยอมรับที่กำลังจะถอนจะปรากฏขึ้นเป็นรายการแรก
การยอมรับของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของ
การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่จัดทำภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ
การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉัน	การยอมรับทั้งหมดที่อัปเดตภายใน 30 วันที่ผ่านมาที่คุณเป็นเจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการยอมรับที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการยอมรับที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการยอมรับที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการยอมรับของคุณ:

- การยอมรับทั้งหมด
- การยอมรับที่จัดทำล่าสุด
- การยอมรับที่แก้ไขล่าสุด
- การยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุด
- การยอมรับที่ถอน
- การยอมรับของฉัน
- การยอมรับที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การยอมรับที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการยอมรับของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการยอมรับ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการยอมรับ ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการการยอมรับ

ในการจัดการการยอมรับ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา (ในหน้า 495)
- การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ (ในหน้า 495)
- การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ (ในหน้า 496)
- การทำให้คู่ค้ามองเห็นการยอมรับได้ (ในหน้า 496)
- การขอการยอมรับ (ในหน้า 497)
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ (ในหน้า 497)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การทำงานกับเอกสารแนบ (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา

คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหาหนึ่งรายการหรือมากกว่าได้ หากการยอมรับนั้นเหมาะกับผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์รายการเดียว ให้เลือกค่าที่เหมาะสมจากฟิลด์ผลิตภัณฑ์หลักหรือชนิดผลิตภัณฑ์หลักตามลำดับ อย่างไรก็ตาม หากการยอมรับใช้ได้กับทางแก้ปัญหา ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์มากกว่าหนึ่งรายการ ให้ทำตามขั้นตอนที่แสดงด้านล่าง

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา

- 1 ในส่วนผลิตภัณฑ์การยอมรับ ชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับ หรือทางแก้ปัญหการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม
- 2 ในเพจแก้ไข ให้ระบุผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ หรือทางแก้ปัญหา แล้วคลิก บันทึก
- 3 ทำซ้ำในขั้นตอนด้านบนเท่าที่จำเป็นเพื่อกำหนดความสัมพันธ์ทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ทำตามขั้นตอนด้านบนเพื่อเชื่อมโยงการยอมรับกับทางแก้ปัญหา โดยไม่คำนึงว่าการยอมรับนั้นเชื่อมโยงกับทางแก้ปัญหาหนึ่งหรือหลายรายการ

## การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ ได้ การยอมรับหนึ่งสามารถเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนของอีกการยอมรับหนึ่ง การติดตามผลของอีกการยอมรับหนึ่ง และการแทนที่การยอมรับอื่นซึ่งอาจถอนแล้ว

ข้อมูลนี้จะถูกบันทึกเพื่อจุดประสงค์สำหรับเป็นข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อช่วยคุณนำเสนองานรวมของการยอมรับทั้งหมดและการอ้างอิงระหว่างการยอมรับต่างๆ ให้กับคู่ค้าของคุณ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดตามความสัมพันธ์ที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้สิทธิ์การยอมรับ ตัวอย่างเช่น การได้รับการยอมรับ A อาจถูกกำหนดเป็นสิ่งที่ต้องทำก่อนสำหรับการได้รับการยอมรับ B อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ต้องทำก่อนนี้จะไม่ถูกบังคับโดย Oracle CRM On Demand และอนุญาตให้บริษัทคู่ค้าได้รับการยอมรับ B แม้ว่าบริษัทคู่ค้านั้นจะไม่ได้รับการยอมรับ A

**หมายเหตุ:** เพื่อให้แน่ใจว่าการยอมรับจะไม่เชื่อมโยงกับตัวเอง ฟิลด์การยอมรับที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเหมือนกับการยอมรับในเพจหลัก

### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับที่เกี่ยวข้องให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

### การเชื่อมโยงการยอมรับหนึ่งกับอีกการยอมรับหนึ่ง

- 1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับอีกการยอมรับหนึ่ง
- 2 ในส่วนการยอมรับที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม

**3** ในเพจแก้ไขการยอมรับที่เกี่ยวข้อง ให้เลือกการยอมรับที่เกี่ยวข้องและประเภทของความสัมพันธ์ แล้วคลิก บันทึก

### การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ

*การยอมรับ* คือสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถของบริษัทลูกค้าในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการ คุณสามารถใช้ Oracle CRM On Demand เพื่อตั้งค่าข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับได้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจกำหนดให้บริษัทลูกค้าต้องได้รับการยอมรับนี้ โดยต้องมีพนักงานของบริษัท 10% ได้รับการรับรองที่เหมาะสม และจำนวนพนักงานที่ได้รับการรับรองขั้นต่ำสองคน ในอีกแห่งหนึ่ง หากมีพนักงานฝ่ายเทคนิค 40 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท จะต้องมีพนักงานอย่างน้อยสี่คนที่ได้รับการรับรองที่เหมาะสม หากมีพนักงานเพียง 15 คนในรายชื่อพนักงานของบริษัท บริษัทยังคงต้องมีพนักงานสองคนที่ได้รับการรับรองที่เหมาะสม

Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับข้อกำหนดการรับรองที่ระบุไว้ในส่วนนี้เมื่อให้การยอมรับ ข้อมูลนี้จะถูกจัดเก็บเพื่อจุดประสงค์ทางข้อมูลเท่านั้น และจุดประสงค์หลักก็เพื่อให้ความรู้แก่ลูกค้าของคุณเกี่ยวกับข้อกำหนดการยอมรับ

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรองการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ

- 1** ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการบันทึกข้อกำหนดการรับรอง
- 2** ในส่วนการรับรองการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่ม
- 3** จากรายการสำหรับเลือกการรับรอง ให้เลือกการรับรองที่เหมาะสม
- 4** ในฟิลด์จำนวน (#) การรับรอง ให้พิมพ์จำนวนหากคุณต้องการกำหนดจำนวนพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้
- 5** ในฟิลด์เปอร์เซ็นต์ (%) ของพนักงานที่ได้รับการรับรอง ให้พิมพ์เปอร์เซ็นต์หากคุณต้องการกำหนดเปอร์เซ็นต์ของพนักงานขั้นต่ำที่ต้องได้รับการรับรองนี้ แล้วคลิก บันทึก

### การทำให้ลูกค้ามองเห็นการยอมรับได้

ลูกค้าจะมองไม่เห็นการยอมรับโดยอัตโนมัติ คุณสามารถทำให้มองเห็นการยอมรับได้โดยการเพิ่มพนักงานของลูกค้าเข้าไปในทีม และเชื่อมโยงทีมนั้นเข้ากับ เรคอร์ดการยอมรับ

#### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทีมการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

#### การทำให้ลูกค้ามองเห็นการยอมรับได้

- 1** ในส่วนทีมการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก เพิ่มผู้ใช้
- 2** ในเพจแก้ไขทีมการยอมรับ ให้ระบุชื่อผู้ใช้ บทบาททีม และการเข้าใช้เรคอร์ดสำหรับพนักงานของลูกค้าแต่ละคนที่คุณต้องการให้มองเห็นการยอมรับ  
หมายเหตุ: Oracle ขอแนะนำให้คุณให้สิทธิ์การเข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวกับสมาชิกทีมที่เป็นพนักงานของลูกค้า

**496** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



### 3 คลิบบันทึก

#### การขอการยอมรับ

หากคุณเชื่อว่าบริษัทของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการยอมรับ คุณสามารถขอการยอมรับจากบริษัทผู้ค้าได้

##### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

##### การขอรับการยอมรับ

- 1 ในเพจรายการการยอมรับ ให้คลิกชื่อของการยอมรับที่คุณต้องการขอ
- 2 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิก คำขอการยอมรับ
- 3 ในเพจแก้ไขคำขอการยอมรับ ให้เลือกการยอมรับและผู้ผ่านการคัดเลือกสำหรับการยอมรับ แล้วคลิก บันทึก

หมายเหตุ: บริษัทผู้ค้าอาจจำเป็นต้องขอการยอมรับเดิมมากกว่าหนึ่งครั้ง เนื่องจากการยอมรับที่มีอยู่หมดอายุ หรือคำขอก่อนหน้าถูกปฏิเสธ ดังนั้น Oracle CRM On Demand ให้สร้างคำขอหลายรายการสำหรับการยอมรับเดิมสำหรับบริษัทผู้ค้ารายเดียวกันได้ トラバเท่าที่วันที่ของคำขอแตกต่างกัน

#### การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ

มีเพียงผู้ใช้ที่มีสิทธิ์การแก้ไขที่เหมาะสมเท่านั้นที่สามารถอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับได้ โดยคำดีพอลต์ มีเพียงบทบาทเจ้าของแบรนด์ เช่น ผู้จัดการฝ่ายช่องทางที่สามารถอัปเดตฟิลด์สถานะในเรคคอร์ดคำขอได้ บทบาทเจ้าของแบรนด์และบทบาทผู้ค้าสามารถอัปเดตฟิลด์อื่นๆ ทั้งหมดได้

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขการตั้งค่าสิทธิ์การแก้ไขดีพอลต์ได้ตามต้องการ

##### ก่อนเริ่มต้นใช้งาน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องทำส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอการยอมรับให้ใช้ได้สำหรับเพจรายละเอียดนั้น หากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดนั้น ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงร่าง และเพิ่มส่วนนั้นเป็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง

##### การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ:

- 1 ในส่วนคำขอการยอมรับของเพจรายละเอียดการยอมรับ ให้คลิกลิงก์แก้ไขของเรคคอร์ดคำขอที่คุณต้องการแก้ไข
- 2 แก้ไขฟิลด์ตามความเหมาะสม
- 3 คลิบบันทึก

หมายเหตุ: ค่าที่อนุญาตดีพอลต์สำหรับฟิลด์สถานะการยอมรับคือ ส่งคำขอ ที่อนุมัติให้ และไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามรายการนี้สามารถกำหนดค่าได้ทั้งหมด และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถแก้ไขรายการได้ตามที่ตรงกับความต้องการทางธุรกิจของคุณ

## ฟิลต์การยอมรับ

ใช้เพนแก้ไขการยอมรับเพื่อเพิ่มการยอมรับหรืออัปเดตรายละเอียดการยอมรับที่มีอยู่แล้ว เพนแก้ไขการยอมรับจะแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของการยอมรับ

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขการยอมรับในเพจรายการการยอมรับและเพจรายละเอียดการยอมรับได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์ ผู้ดูแลระบบยังสามารถเพิ่มฟิลต์เพิ่มเติมให้เป็นส่วนหนึ่งของการยอมรับได้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ส่วนข้อมูลหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของการยอมรับ ฟิลต์นี้ต้องมีตัวพิมพ์ตรงกัน ดังนั้นตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของการยอมรับ ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น
ประเภท	ประเภทการยอมรับที่คุณต้องการใช้สำหรับการยอมรับนี้
สถานะ	สถานะของการยอมรับ เช่น ที่วางแผน หรือ ใช้ได้ ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถแก้ไขค่าฟิลต์สถานะที่เป็นไปได้ คุณอาจเห็นชุดของค่าที่แตกต่างกันจากที่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น
ใช้ได้ตั้งแต่	วันที่ซึ่งการยอมรับจะเริ่มใช้ได้ หากระบุฟิลต์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่มีการแนะนำล่าสุดในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่
ID การยอมรับ	ID ภายในสำหรับการยอมรับ โดยทั่วไปจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ชนิดผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของชนิดผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทลูกค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลต์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ชนิดผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับชนิดผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ กัน ให้ปล่อยฟิลต์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับชนิดผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน
ผลิตภัณฑ์หลัก	ชื่อของผลิตภัณฑ์หลักซึ่งบริษัทลูกค้าจะได้รับการรับรองสำหรับการยอมรับที่ได้รับ ใช้ฟิลต์นี้เมื่อการยอมรับเน้นไปที่ผลิตภัณฑ์เดียวเท่านั้น หากการยอมรับนี้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์หลายรายการต่างๆ กัน ให้ปล่อยฟิลต์นี้ว่างไว้ แล้วใช้ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์การยอมรับแทน
ใช้ได้ถึง	วันที่ซึ่งการยอมรับจะไม่มีอีกต่อไปหลังจากนั้น หากระบุฟิลต์นี้จะกำหนดว่าการยอมรับนี้จะปรากฏในรายการการยอมรับที่ถอนในโฮมเพจการยอมรับหรือไม่
<b>ส่วนรายละเอียดการยอมรับ</b>	
การมีผล (เดือน)	ระยะเวลาที่การยอมรับนี้จะใช้ได้หลังจากที่ให้กับบริษัทลูกค้าเป็นเดือน
ต่ออายุได้	ระบุว่าคุณสามารถต่ออายุการยอมรับที่ให้กับบริษัทลูกค้าได้หรือไม่
เว็บไซต์	URL ของเพจซึ่งมีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการยอมรับ ฟิลต์เว็บไซต์จะมีประโยชน์หากข้อมูลการยอมรับถูกจัดเก็บและรักษาในแอปพลิเคชันอื่นนอกเหนือจาก Oracle CRM On Demand
สกุลเงิน	สกุลเงินที่ใช้สำหรับค่าธรรมเนียม
ค่าธรรมเนียมการยอมรับ	ค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บสำหรับการให้การยอมรับ
ตัวเลือกการชำระเงิน	วิธีการที่คุณสามารถชำระเงินสำหรับการยอมรับ เช่น บัตรเครดิต หรือเช็ค ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ค่าเดียว อาจใช้ตัวเลือกการชำระเงินหลายรายการได้ ตัวอย่างเช่น “เช็คหรือเครดิต”, “เงินสดหรือเครดิต” และอื่นๆ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ส่วนข้อมูลผู้ติดต่อ</b>	
ผู้ติดต่อ	เลือกจุดติดต่อหลักสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อจุดติดต่อนั้นมีอยู่แล้วเป็นผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand
ผู้ติดต่อ: ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: นามสกุล	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: บริษัท	ชื่อบริษัทของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อ: อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ ฟิลด์นี้จะป้อนไปโดยอัตโนมัติตามสิ่งที่เลือกในฟิลด์ผู้ติดต่อ
ชื่อ	ชื่อของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
นามสกุล	นามสกุลของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
บริษัท	ชื่อบริษัทของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
โทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของจุดติดต่อสำหรับการยอมรับ ใช้ฟิลด์นี้เมื่อไม่ได้กำหนดจุดติดต่อไว้ใน Oracle CRM On Demand
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดการยอมรับ  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

## ฟิลด์คำขอการยอมรับ

ใช้เพจคำขอการยอมรับเพื่อขอการยอมรับ เพจคำขอการยอมรับแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคำขอการยอมรับ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลคำขอหลัก</b>	
การยอมรับ	ชื่อของการยอมรับที่กำลังขอ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วัตถุประสงค์	วัตถุประสงค์สำหรับการขอการยอมรับ หากมี

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่ขอ	วันที่ของการขอการยอมรับ คำตีฟอลด์เป็นวันที่ของระบบในปัจจุบันในระหว่างการจัดทำ แต่สามารถแก้ไขได้ระหว่างและหลังจากการจัดทำ
เลขที่การยอมรับ	เลขที่การยอมรับ โดยปกติจะไม่ซ้ำกัน แต่ Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับให้ไม่ซ้ำกัน
ต่ออายุได้	ระบุว่ากรยอมรับที่อนุมัติสามารถต่ออายุได้หรือไม่
ลูกค้า	ชื่อของบริษัทลูกค้าที่ขอการยอมรับ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น
วันที่การยอมรับ	วันที่ซึ่งให้การยอมรับกับบริษัทลูกค้า
สถานะการยอมรับ	สถานะปัจจุบันของคำขอการยอมรับ
วันที่หมดอายุ	วันที่ซึ่งการยอมรับที่ให้หมดอายุ
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของปัจจุบันของเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ
คำอธิบาย	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอการยอมรับ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 2,000 ตัวอักษร

# 9

## วิทยาศาสตร์ชีวภาพ

Oracle CRM On Demand มีเรคคอร์ดประเภทต่างๆ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ชีวภาพ และสำหรับการจัดการกระบวนการขายยา

แต่ต่อไปนี้มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

**กิจกรรม** ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการกิจกรรม ตัวอย่างเช่น กิจกรรมการศึกษาหรือกิจกรรมของลูกค้า ตลอดจนผู้ได้รับเชิญของกิจกรรมเหล่านั้น

**ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อบันทึกรายละเอียดของใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตปกครองอื่นๆ) เพื่อประกอบวิชาชีพแพทย์ และตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขายให้ไว้

**ระยะเวลาสินค้าคงคลัง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการที่ขายสำหรับการวางแผนและการประเมินผล (ตัวอย่างเช่น เพื่อการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการระดมยอด)

**การทำรายการตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทการทำรายการตัวอย่างต่างๆ (เช่นการทำรายการการโอน การยืนยัน การปรับเปลี่ยน และการเบิกจ่าย หรือการส่งมอบตัวอย่าง) และรายการการทำรายการที่เกี่ยวข้อง

**การปันส่วน** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ไปหลายทางและติดตามปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างตลอดจนระยะเวลาที่ผลิตภัณฑ์ตัวอย่างมีพร้อมสำหรับการแจกจ่าย

**ลิสต์ตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามหมายเลขลิสต์ของผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง

**การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**แผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการแผนรับส่งข้อความ (งานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์สำหรับพนักงานขาย)

**รายการแผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ

**ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุรายการงานนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก

**ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน** ให้ใช้เพจเหล่านี้เพื่อระบุว่าผลิตภัณฑ์บางผลิตภัณฑ์ถูกปิดกันสำหรับผู้ติดต่อเฉพาะราย

**การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP** ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดทำ อัปเดต และลบการปันส่วนที่เชื่อมโยงกับผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ

## กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คุณสามารถทำงานต่อไปนี้ได้โดยใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

### การติดตามกิจกรรม

คุณสามารถวางแผนและติดตามกิจกรรม เช่น กิจกรรมการศึกษา โดยใช้เพจกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ Lunch and Learn ในสำนักงานของลูกค้า หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขายระดับประเทศของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการวางแผนและติดตามกิจกรรม โปรดดูที่ **กิจกรรม** (ในหน้า 504)

## การวางแผนธุรกิจ

เพื่อกำหนดแผนธุรกิจเป็นการปูพื้นฐานกิจกรรมการวางแผนธุรกิจในอุตสาหกรรมยา คุณสามารถกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ คุณสามารถเชื่อมโยงเป้าหมายและวัตถุประสงค์เหล่านี้กับแผนกลยุทธ์ระยะยาว วัตถุประสงค์ระยะสั้น แผนงานบริษัทตามลำดับชั้น แผนผู้นำทางความคิดที่สำคัญ หรือแผนการสร้างแบรนด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [การวางแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 327)

## การบันทึกรายละเอียดผู้ติดต่อและบริษัท และการวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

คุณสามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อจากฝ่ายขาย โดยใช้ส่วนกิจกรรมการติดต่อในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อและรายละเอียดบริษัท เพจเหล่านี้มีรายการกิจกรรมการติดต่อและแสดงประวัติการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อหรือบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 246) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้เพจบริษัท โปรดดูที่ [บริษัท](#) (ในหน้า 224) และ [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 164)

## การวางแผนการติดต่อจากฝ่ายขาย

พนักงานขายสามารถวางแผนก่อนการติดต่อสำหรับบริษัท โดยตรวจสอบผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องและความสัมพันธ์ของบริษัท อีกทั้งตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุดสำหรับผู้ติดต่อและใบอนุญาตด้านการแพทย์ที่มีผลใช้ได้ของผู้ติดต่อ การวางแผนนี้ช่วยให้พนักงานขายกำหนดสิ่งต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ที่จะอธิบาย
- จำนวนสินค้าตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่จะให้
- ลายเซ็นบุคคลสำหรับบันทึกการติดต่อจากฝ่ายขายที่เสร็จสมบูรณ์

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานนี้ โปรดดูที่ [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 169), [การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด](#) (ในหน้า 260), [สถานะใบอนุญาตของผู้ติดต่อ](#) (โปรดดูที่ "[ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#)" ในหน้า 510) และ [การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม](#) (ในหน้า 174)

## การบันทึกข้อมูลลูกค้าตามแนวปฏิบัติด้านกฎระเบียบ

คุณสามารถบันทึกข้อมูลต่อไปนี้เกี่ยวกับการเยี่ยมชมลูกค้า:

- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- ตัวอย่างยาที่ให้แก่ลูกค้า
- ตัวอย่างที่ลูกค้าขอ
- ยาในรายการส่งเสริมการขายหรือการให้การศึกษาแก่ลูกค้า
- แผนการรับส่งข้อความที่สนทนากัน
- การตอบกลับข้อความ
- ลายเซ็นลูกค้าที่บันทึกไว้

โดยทั่วไปจำเป็นต้องให้ข้อมูลนี้เพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบขององค์การอาหารและยา (FDA) และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในประเทศอื่นๆ คุณสามารถจัดเก็บข้อมูลนี้ในเพจรายการกิจกรรมการติดต่อในเรคคอร์ดรายละเอียดการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจกิจกรรม โปรดดูที่:

- [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 153)
- [การทำงานกับรายการกิจกรรม](#) (ในหน้า 164)
- [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 169)

## การจัดการตัวอย่าง

พนักงานดูแลตัวอย่างอาจดำเนินการธุรกิจ เช่น การจัดหาลูกค้าคลัง การจัดการเรคคอร์ดและเรคคอร์ดสินค้าคลังตัวอย่างสำหรับพนักงานขาย พนักงานขายอาจจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคลังตามที่พนักงานดูแลตัวอย่างร้องขอ และปิดหรือระงับยอดสินค้าคลัง นอกจากนี้ พนักงานขายยังสามารถปรับสินค้าคลัง โอนตัวอย่างเข้าออก และให้ตัวอย่างเพื่อจัดทำรายการการเบิกจ่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่ [การจัดการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 513)

## การจัดการการนำเสนอลูกค้า

แผนขายและการตลาดสามารถจัดการเนื้อหาไฟล์มัลติมีเดียหรือภาพกราฟิก จัดทำแผนการรับส่งข้อความและกระจายแผนการรับส่งข้อความนี้ให้พนักงานขายนอกสถานที่ที่รับทราบ จากนั้นแผนขายสามารถนำเสนอเนื้อหาที่ปรับให้เข้ากับลูกค้าแต่ละรายพร้อมบันทึกการวัดที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับของลูกค้าโดยอัตโนมัติ การวัดเหล่านี้จะถูกส่งต่อไปยังแผนการตลาดเพื่อทำการวิเคราะห์ ใช้ [Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#) กับแอปพลิเคชันไคลเอนท์ออนไลน์ จำเป็นต้องใช้ไคลเอนท์ในการนำเสนอลูกค้าและบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้า ในการจัดการเนื้อหาการนำเสนอและแผนการรับส่งข้อความ ให้ใช้การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์การนำเสนอการขายประเภทหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ PCD โปรดดูที่ [การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล](#) (ในหน้า 591)

## การจัดการการวิเคราะห์

พนักงานขาย พนักงานฝ่ายการตลาด ทีมผู้บริหาร หรือทีมธุรกิจภายในบริษัทด้านเภสัชกรรมสามารถจัดทำรายงานรายละเอียดการวิเคราะห์ภายใน [Oracle CRM On Demand Answers](#) ประวัติการติดต่อ กิจกรรม และ PCD มีองค์ประกอบการวิเคราะห์ที่ให้คุณจัดการการวิเคราะห์ในส่วน [Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ [Oracle CRM On Demand Answers](#) โปรดดูที่ [แผงควบคุม](#) (ในหน้า 1133) และ [รายงาน](#) (ในหน้า 777)

## การจัดทำกิจกรรมการใช้ร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์

กิจกรรมการใช้ร่วมกันสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences และประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ Life Sciences ดังต่อไปนี้:

- กิจกรรม
- แผนธุรกิจ
- แคมเปญ
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ
- กิจกรรม
- เงินทุน
- ค่าขอเงินทุน
- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP
- งดสินค้าคลัง
- ค่าขอ MDF
- แผนรับส่งข้อความ
- วัตถุประสงค์
- ใบสั่ง
- สินค้าคลังตัวอย่าง
- ลีดตัวอย่าง
- ค่าขอตัวอย่าง
- รายการค่าขอตัวอย่าง

- การทำรายการตัวอย่าง
- สินค้าที่ทำรายการ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมการเข้าร่วมกันและกฎเวิร์กโฟลว์ โปรดดูที่ เกี่ยวกับกิจกรรมการเข้าร่วมกัน และ การจัดทำกฎเวิร์กโฟลว์

### การดำเนินการประเมินกิจกรรม

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสคริปต์การประเมินกิจกรรม คุณสามารถเข้าใช้สคริปต์เพื่อดำเนินการประเมินงาน, การนัดหมาย, การติดต่อ หรือการติดตามตามแผนกับบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการประเมิน โปรดดูที่ การตั้งค่าสคริปต์การประเมิน และ [การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม](#) (ในหน้า 187)

### การเพิ่มสมุดบันทึกในประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences

สมุดบันทึกสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดของ Life Sciences และเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของ Life Sciences ดังต่อไปนี้:

- การปันส่วน
- แผนธุรกิจ
- กิจกรรม
- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- งดสินค้าคงคลัง
- วัตถุประสงค์
- ลีดตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง

คุณสามารถกำหนดได้ว่าสมุดบันทึกเล่มใดที่ผู้ใช้จะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์ตามประเภทเรคคอร์ดสำหรับผู้ ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกโดยทั่วไป โปรดดูที่ การจัดการสมุดบันทึก

### กิจกรรม

ใช้เพจ กิจกรรม เพื่อวางแผนและตรวจสอบกิจกรรม เช่น การสัมมนาวิชาการ การประชุมอภิปราย หรือกิจกรรมตอบแทนลูกค้า ซึ่งอาจเป็นกิจกรรมง่ายๆ เช่น เซสชันการสัมมนาแบบ Lunch and Learn ในสำนักงานของลูกค้า หรืออาจเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน เช่น การสัมมนาต่อเนื่องหรือการประชุมการขายระดับประเทศ

**หมายเหตุ:** แม้ว่าประเภทเรคคอร์ดกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญที่เกี่ยวข้องจะได้รับการจัดกลุ่มไว้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition แต่คุณก็สามารถขอให้ Oracle CRM On Demand Customer Care กำหนดให้กับบริษัทของคุณได้ ถึงแม้จะไม่ใช้บริษัทที่ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามกิจกรรม คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกิจกรรมได้

### การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม

โฮมเพจกิจกรรม คือ จุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจกิจกรรมได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้



## การจัดทำกิจกรรม

คุณสามารถจัดทำกิจกรรมได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนกิจกรรมที่ดูล่าสุดของคุณ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์กิจกรรม](#) (ในหน้า 509)

## การทำงานกับรายการกิจกรรม

ส่วนรายการกิจกรรมจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับกิจกรรม

รายการกิจกรรม	ฟิลเตอร์
กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด	กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับชื่อกิจกรรมตามตัวอักษร
กิจกรรมทั้งหมดในเดือนนี้	กิจกรรมที่มีสถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน และมีวันที่เริ่มต้นอยู่ภายในเดือนปัจจุบัน
กิจกรรมปัจจุบันทั้งหมด	กิจกรรมที่ตรงตามเงื่อนไขทั้งสองอย่างนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สถานะ = ใช้งาน, อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือวางแผน</li> <li>■ วันที่เริ่มต้นอยู่ในช่วง 30 วันก่อนวันนั้นจนถึง 60 วันหลังจากวันนี้</li> </ul>
กิจกรรมที่จัดทำล่าสุด	กิจกรรมทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด	กิจกรรมทางการตลาดทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
กิจกรรมทางการตลาดของคุณ	กิจกรรมที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูกิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกิจกรรมที่แก้ไขล่าสุดของคุณจะแสดงกิจกรรมที่คุณแก้ไขล่าสุด

## การดูงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมจะแสดงงานที่ระบุให้กับคุณ โดยเรียงลำดับตามวันที่ครบกำหนดแล้วตามด้วยลำดับความสำคัญ และแสดงข้อมูลดังนี้:

- **วันที่ครบกำหนด** วันที่งานครบกำหนดตามที่คุณหรือผู้จัดการตั้งค่าไว้
- **ลูกศร** ลำดับความสำคัญของงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณตั้งค่าไว้ เช่น 1-สูง, 2-กลาง หรือ 3-ต่ำ ลำดับความสำคัญของงานนี้จะระบุด้วยลูกศร: ลูกศรขึ้น สำหรับลำดับความสำคัญสูง, ไม่มีลูกศร สำหรับลำดับความสำคัญปานกลาง และลูกศรลง สำหรับลำดับความสำคัญต่ำ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปลี่ยนค่าการแสดงผลสำหรับฟิลด์ลำดับความสำคัญจากค่าดีฟอลต์ (ตัวอย่างเช่น จากค่าดีฟอลต์ 1-สูง เป็นค่า *สูงสุด*) Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรในฟิลด์ลำดับความสำคัญของรายการงาน ยกเว้นในกรณีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณใช้รูปแบบต่อไปนี้: 1-ป้าย 2-ป้าย หรือ 3-ป้าย โดย *ป้าย* เป็นชื่อที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดให้กับลำดับความสำคัญของงาน ในกรณีเช่นนี้ Oracle CRM On Demand จะแสดงลูกศรขึ้นสำหรับ 1-ป้าย ไม่มีลูกศรสำหรับ 2-ป้าย ลูกศรลงสำหรับ 3-ป้าย และไม่มีลูกศรสำหรับการแสดงผลอื่นๆ ตัวอย่างเช่น Oracle CRM On Demand แสดงลูกศรขึ้นสำหรับค่า 1-สูงสุดของคุณ แต่ไม่แสดงลูกศรสำหรับค่า *สูงสุด*ของคุณ Oracle CRM On Demand จะไม่แสดงลูกศรสำหรับค่าที่กำหนดเองใดๆ

ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเพิ่มในรายการสำหรับเลือกของฟิลด์ลำดับความสำคัญ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนค่าตีพอลต์สำหรับรายการสำหรับเลือก เช่น ฟิลด์ลำดับความสำคัญ โปรดดูที่ การเปลี่ยนค่ารายการสำหรับเลือก

- หัวเรื่อง ชื่องาน คลิกที่ลิงค์เพื่อตรวจสอบงาน
- กิจกรรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ:

- งานที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
- กิจกรรมที่จัดทำล่าสุด
- กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุด
- กิจกรรมที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- กิจกรรมที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานอย่างน้อยหนึ่งส่วน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถทำให้ส่วนของรายงานปรากฏบนโฮมเพจกิจกรรมของคุณได้)

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกิจกรรมของคุณ

- 1 ในโฮมเพจกิจกรรม ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจกิจกรรม ให้คลิกที่ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม (ในหน้า 504)
- การจัดการกิจกรรม (ในหน้า 506)
- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 509)

## การจัดการกิจกรรม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกิจกรรมและผู้ได้รับเชิญ โปรดดูที่:

- การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม (ในหน้า 507)
- เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน (ในหน้า 188)

หมายเหตุ: คุณสมบัติกิจกรรมไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีสำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- กิจกรรม (ในหน้า 504)
- ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 509)
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม (ในหน้า 504)

## การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม

คุณสามารถติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมได้ตามลายเซ็นของผู้ได้รับเชิญ ตัวอย่างเช่น เพื่อยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรมการแสดงสินค้าของผู้ได้รับเชิญและจัดเก็บผลตอบกลับเกี่ยวกับค่าเชิญเข้าร่วมกิจกรรม คุณยังสามารถเลือกที่จะดูเรคคอร์ดลีด โอกาสทางการขาย หรือบริษัท เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับกิจกรรมได้ด้วย

คุณสามารถเพิ่มผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมได้ไม่จำกัดจำนวน อย่างไรก็ตาม จำนวนผู้ได้รับเชิญสูงสุดที่คุณสามารถเพิ่มได้แต่ละครั้งจะเท่ากับ 145 ราย ซึ่งหมายความว่า你可以เพิ่มผู้ได้รับเชิญได้ไม่จำกัดจำนวน แต่ในแต่ละกลุ่มจะมีผู้ได้รับเชิญสูงสุดได้ 145 ราย

### ในการติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม

#### 1 เลือกเรคคอร์ดกิจกรรม

โปรดดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรมที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 ในเพจรายละเอียดกิจกรรม ให้เลื่อนไปที่ส่วนผู้ได้รับเชิญ

**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มส่วนผู้ได้รับเชิญในโครงร่างเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การเปลี่ยนแปลงโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ" ในหน้า 732)

**3** ในแถบชื่อผู้ได้รับเชิญ ให้เพิ่มผู้ได้รับเชิญโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิก ใหม่ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญหนึ่งท่านลงในกิจกรรมในคราวเดียว
- คลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญสูงสุดห้าท่านลงในกิจกรรมในคราวเดียว
- คลิก เพิ่มรายการ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญสูงสุดห้ารายลงในกิจกรรมในคราวเดียว

**หมายเหตุ:** หากคุณวางแผนใช้เรคคอร์ดกิจกรรมในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ไม่ต้องคลิก เพิ่มรายการ เพื่อเพิ่มผู้ได้รับเชิญ เนื่องจากการติดตามการแก้ไขที่จำเป็นสำหรับการทำให้ข้อมูลตรงกันไม่สามารถใช้ได้กับประเภทเรคคอร์ดนี้ แต่ให้คลิก เพิ่ม หรือ ใหม่ แทน ซึ่งจะเป็นการเปิดเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ ที่ช่วยให้คุณลบเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายการเดียวหรือสูงสุดห้ารายการในครั้งเดียว การคลิกที่ เพิ่มรายการ เป็นการเปิดหน้าต่างการค้นหาผู้ติดต่อที่คุณสามารถใช้ในการเลือกผู้ติดต่อเป็นผู้ได้รับเชิญได้มากกว่าห้ารายในครั้งเดียว

**4** หากคุณคลิก ใหม่ หรือ เพิ่ม ให้กรอกหรืออัปเดตข้อมูลต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ:

- a** ในฟิลด์ชื่อผู้ติดต่อ คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่เพื่อเพิ่มเป็นผู้ได้รับเชิญ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
- b** ในฟิลด์สถานะผู้ได้รับเชิญ เลือกสถานะของผู้ได้รับเชิญจากรายการดรอปดาวน์ ระบบจะตั้งค่าสถานะดีฟอลต์เป็น รอดำเนินการ (ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น)
- c** เพิ่มข้อมูลสำหรับฟิลด์รายละเอียดเซสชันและความเห็น ตามที่จำเป็น
- d** บันทึกเรคคอร์ดของผู้ได้รับเชิญ

**หมายเหตุ:** คุณจะเปิดเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญที่แตกต่างกันซึ่งให้คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญแบบเรคคอร์ดเดียวหรือแบบหลายเรคคอร์ดในคราวเดียวได้ ขึ้นอยู่กับว่าคุณได้คลิก ใหม่ หรือ เพิ่ม ในแถบชื่อผู้ได้รับเชิญ

**5** หากคุณคลิก เพิ่มรายการ ให้เลือกผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณต้องการเพิ่มเป็นผู้ได้รับเชิญในหน้าต่างการค้นหาผู้ติดต่อ และหลังจากที่การเลือกของคุณเสร็จสิ้น ให้คลิกที่ ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถฟิลเตอร์การค้นหาได้โดยการใส่สมุดบันทึก และคุณสามารถค้นหาตามชื่อบริษัท ประเภทผู้ติดต่อ นามสกุล และชื่อ นอกจากนี้ คุณยังสามารถเพิ่มผู้ติดต่อใหม่จากหน้าต่างการค้นหาได้โดยการคลิกที่ ใหม่ หากคุณต้องการอัปเดตคำติดต่อใดๆ สำหรับฟิลด์ผู้ได้รับเชิญของเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญที่จัดทำขึ้น ให้แก้ไขค่าเหล่านั้นโดยใช้การแก้ไขแบบอินไลน์บนเพจรายละเอียดกิจกรรม หรือใช้เพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ

**6** ในเพจรายละเอียดกิจกรรม ให้อัปเดตฟิลด์ตามที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์กิจกรรม โปรดดูที่ ฟิลด์กิจกรรม (ในหน้า 509)

**7** หากผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรมต้องระบุลายเซ็นด้วย ตัวอย่างเช่น เพื่อยืนยันการเข้าร่วมกิจกรรม และหากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าฟิลด์สถานะลงนามในโครงร่างเพจผู้ได้รับเชิญ คุณสามารถตรวจสอบสถานะของฟิลด์นี้ได้ในแต่ละเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญ

หลังจากได้รับลายเซ็นมาแล้ว แอปพลิเคชันภายนอก เช่น Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales จะตรวจสอบและตั้งค่าฟิลด์สถานะลงนามผ่านบริการทางเว็บ หลังจากฟิลด์นี้ได้รับการตั้งค่าแล้ว คุณจะไม่สามารถล้างฟิลด์นี้ได้โดยใช้ UI ของ Oracle CRM On Demand ในการดูรายละเอียดเพิ่มเติมของลายเซ็น เช่น ชื่อผู้ติดต่อ หรือวันที่และเวลาในการบันทึกลายเซ็น คุณต้องดูเรคคอร์ดรายการที่เกี่ยวข้องของลายเซ็นของเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่สอดคล้องกับผู้ได้รับเชิญนั้น

**8** หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าเรคคอร์ดลีด โอกาสทางการขาย หรือบริษัท เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คุณสามารถคลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มบริษัท หรือลีด หรือโอกาสทางการขาย ที่เป็นเป้าหมายของกิจกรรมได้

คุณสามารถลบบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายใดๆ ที่มีอยู่ในส่วนรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ ตามที่จำเป็น โดยคลิกที่ลิงค์ ลบ ในเมนูดรอปดาวน์ แก้ไข

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถจัดทำบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายใหม่ในส่วนรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าเรคคอร์ดกิจกรรมให้เป็นรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ดบริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขาย เพื่อให้คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่บริษัท ลีด หรือโอกาสทางการขายได้เข้าร่วม

## 9 บันทึกเรคคอร์ดกิจกรรม

10 (เลือกได้) สำหรับเรคคอร์ดกิจกรรม คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่ได้จากเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญดังนี้:

- a ในเรคคอร์ดกิจกรรม ไปที่ส่วนผู้ได้รับเชิญ และเลือก ดู จากรายการการตอบทาวนสำหรับเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญ
- b ในเพจรายละเอียดผู้ได้รับเชิญ ให้คลิก ใหม่ และป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ให้ครบถ้วนเพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่
- c คลิก บันทึก เพื่อบันทึกเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่

Oracle CRM On Demand จะนำคุณไปยังเพจรายละเอียดของผู้ได้รับเชิญรายแรกที่แสดงในส่วนผู้ได้รับเชิญ

ในการดูเรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญรายใหม่ที่คุณสามารถจัดทำ ให้กลับไปให้เพจรายละเอียดกิจกรรม เรคคอร์ดผู้ได้รับเชิญที่จัดทำขึ้นใหม่จะปรากฏอยู่ในส่วนผู้ได้รับเชิญ

## ฟิลด์กิจกรรม

ใช้เพจแก้ไขกิจกรรมในการเพิ่มกิจกรรมหรืออัปเดตรายละเอียดของกิจกรรมที่มีอยู่ เพจแก้ไขกิจกรรมจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดที่สามารถใช้ได้สำหรับกิจกรรม

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่ดูเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลรายละเอียดกิจกรรม</b>	
ชื่อ	ชื่อของกิจกรรม ไม่เกิน 150 ตัวอักษร เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำศัพท์ฟิลด์
ที่ตั้ง	ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
วันที่เริ่มต้น	คำศัพท์ฟิลด์คือวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำศัพท์ฟิลด์
วันที่สิ้นสุด	คำศัพท์ฟิลด์คือหนึ่งชั่วโมงหลังจากวันที่และเวลาปัจจุบัน เป็นฟิลด์ที่จำเป็นโดยคำศัพท์ฟิลด์
วันที่ยืนยัน	วันที่เป้าหมายสำหรับการส่งการยืนยันเกี่ยวกับกิจกรรมไปยังผู้ได้รับเชิญ
สถานะ	สถานะของกิจกรรม คำศัพท์ฟิลด์ได้แก่ ใช้งาน, ยกเลิกแล้ว, สมบูรณ์, อยู่ระหว่างดำเนินการ และ วางแผน
ประเภท	ประเภทของกิจกรรม ไม่เกิน 30 ตัวอักษร คำศัพท์ฟิลด์ได้แก่ การนำเสนอ CD_ROM, การประชุม, การแสดงข้อมูลโรงพยาบาล, สโมสรวารสาร, การสัมมนาแบบ Lunch and Learn, การประชุม, รอบ, สัมมนา, การประชุมอภิปราย, งานแสดงสินค้า และ การซื้อขาย
งบประมาณ	จำนวนเงินงบประมาณในสกุลเงินที่คุณระบุ คำศัพท์ฟิลด์จะตั้งเป็นสกุลเงินของระบบ ผู้ดูแลระบบของคุณจะเป็นผู้ตั้งค่าสกุลเงินโดยใช้ฟิลด์สกุลเงินกิจกรรม หากคุณต้องการใช้ฟิลด์นี้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจกิจกรรม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงร่างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก
ผู้เข้าร่วมสูงสุด	จำนวนผู้ได้รับเชิญสูงสุดที่อนุญาตให้เข้าร่วมกิจกรรมนี้
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์ได้อย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่สามารถเลือกทั้งสองอย่างได้  ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณหาไว้เกิดไปยัง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล

ฟิลล์	คำอธิบาย
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการเน้นความสำคัญในระหว่างกิจกรรม คุณสามารถเลือกผลิตภัณฑ์หรือชนิดผลิตภัณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยไม่สามารถเลือกทั้งสองอย่างได้ ในการเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเลือกไปยั้ง การจัดการ และคลิก การจัดการข้อมูล
เครดิต CME	จำนวนเครดิตการศึกษาต่อด้านการแพทย์ (CME) สำหรับกิจกรรมนี้ <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งฟิลล์นี้ได้โดยการใช้ชื่อที่จดจำง่ายกว่า เช่น CE Credit สำหรับหน่วยกิตของการศึกษาต่อเนื่อง
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าถึงเพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าถึงของผู้ใช้ ค่าในฟิลล์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์นี้อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม
วัตถุประสงค์กิจกรรม	ไม่เกิน 500 ตัวอักษร เป็นฟิลล์ที่จำเป็นโดยค่าดีฟอลต์
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร
รายละเอียดเซสชัน	รายละเอียดเกี่ยวกับเซสชัน ไม่เกิน 500 ตัวอักษร
ชื่อเจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรม
แก้ไข	วันที่และผู้ใช้ที่แก้ไขกิจกรรมนี้ล่าสุด

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง:

- [กิจกรรม](#) (ในหน้า 504)
- [การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม](#) (ในหน้า 504)
- [การจัดการกิจกรรม](#) (ในหน้า 506)

## ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ จะบันทึกรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐ (หรือเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ในการใช้ยา ซึ่งจะใช้ตรวจสอบลายเซ็นสำหรับตัวอย่างที่พนักงานขาย (ตัวอย่างเช่น พนักงานขายยา) ให้กับผู้ติดต่อ (ตัวอย่างเช่น แพทย์) แพทย์จะมีใบอนุญาตที่ใช้งานหนึ่งรายการเท่านั้นสำหรับแต่ละรัฐในเวลาใดเวลาหนึ่ง ใบอนุญาตใช้ยาในเขตอำนาจศาลสามารถต่ออายุได้ หากนำไปใช้ในสหรัฐอเมริกา ฟิลาดีเฟียไม่จำเป็น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดที่ที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้

## การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

โฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

คุณสามารถจัดทำใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การสร้างเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ [ฟิลต์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 512)

### การทำงานกับรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ส่วนรายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงรายการที่ถูกกรองจำนวนหนึ่ง รายการที่ถูกกรองเป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะใช้งานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

รายการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ	ฟิลเตอร์
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมด	ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ
ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด	ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลต์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อล่าสุด

ส่วนใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณ

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุด

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุด
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อของคุณได้)

#### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- 1 ในโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ ให้คลิกลูกศรที่ทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

สำหรับกระบวนการที่ขั้นตอนในการจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

- ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 510)
- การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 511)
- ฟิลต์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ (ในหน้า 512)

## ฟิลต์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ใช้เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อเพื่อเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ หรืออัปเดตรายละเอียดใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่มีอยู่ เพจแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อจะแสดงชุดของฟิลต์ทั้งหมดของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ



คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อในพจนานุกรมใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อและพจนานุกรมใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ดโปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่ดูเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อของเรคคอร์ดใบอนุญาตของรัฐนี้ ตามปกติเป็นแพทย์หรือพนักงานขาย คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ติดต่อ (จำเป็น)
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของผู้ติดต่อ เช่น PS4231732 (จำเป็น)
รัฐ	รัฐในสหรัฐฯ หรือเขตอำนาจศาลที่เชื่อมโยงกับเลขที่ใบอนุญาต ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกรัฐ เช่น <i>NJ</i> สำหรับ นิวเจอร์ซีย์ <b>หมายเหตุ:</b> หากเขตอำนาจศาลของคุณอยู่นอกสหรัฐฯ ฟิลด์รัฐจะไม่จำเป็น
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ใบอนุญาตหมดอายุ (MM/DD/YYYY) เช่น 10/31/2009 ใช้ไอคอนปฏิทินเพื่อเลือกวันที่หมดอายุ
สถานะ	สถานะของใบอนุญาตซึ่งอาจเลือกเป็น ใช้งาน หรือ ไม่ใช้งาน <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ใช้งาน</b> ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ใช้งาน เมื่อมีการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐแล้ว</li> <li>■ <b>ไม่ใช้งาน</b> ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็น ไม่ใช้งาน เมื่อไม่จำเป็นต้องใช้ใบอนุญาตในรัฐอีกต่อไป</li> </ul>

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้

- [ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 510)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 511)
- [การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 512)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อที่ไม่มีใบอนุญาตของรัฐที่ถูกต้อง

## การจัดการตัวอย่าง

ผู้ผลิตยารายใหญ่ส่วนมากจะให้ตัวอย่างฟรีแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการขยายภาคสนามโดยปกติ ในสหรัฐฯ

การแจกจ่ายตัวอย่างจะถูกกำกับดูแลโดยองค์การอาหารและยา (FDA) และต้องมีการระทบบอย่างน้อยปีละครั้ง

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการจัดการและดูแลรักษาสินค้ำคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ของตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายต่างๆ โดยใช้ การจัดการตัวอย่าง Oracle CRM On Demand

ผู้ดูแลระบบสามารถจัดตั้งและดูแลรักษาสินค้ำคลังของตัวอย่าง และตรวจสอบการจัดส่งตัวอย่าง การโอน ใบบริบ ความไม่สอดคล้อง การปรับปรุง และจำนวนสินค้ำคลัง

ผู้ใช้ปลายทางใช้การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand เพื่อติดตามสินค้ำคลังแบบอิเล็กทรอนิกส์ของสต็อกตัวอย่าง จัดทำการโอนตัวอย่าง ใบบริบยืนยันการโอนตัวอย่าง และการปรับดุลสินค้ำคลังเพื่อการตรวจระทบบยอด

การจัดการตัวอย่าง ใน Oracle CRM On Demand จะอนุญาตให้ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายทำการวัดและตรวจสอบสินค้ำตัวอย่างในทุกระดับขององค์กร สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างงานของผู้ดูแลระบบตัวอย่างกับผู้ใช้ปลายทาง ให้อ่านหัวข้อต่อไปนี้

## สถานการณ์สำหรับการจัดการตัวอย่าง

หัวข้อนี้จะให้ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นกระบวนการที่กระทำโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขาย (ผู้ใช้ปลายทาง) ซึ่งแจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ บริษัทของคุณอาจจะทำการบวนการที่แตกต่างออกไปขึ้นกับความต้องการทางธุรกิจของบริษัท

บริษัทฯ แห่งหนึ่งที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ต้องการนำออกตลาด ในการจัดตั้งสินค้าคงคลังของตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบตัวอย่างได้เพิ่มผลิตภัณฑ์เข้าไปในฐานข้อมูล สร้างการเชื่อมโยงกับหมายเลขผลิตภัณฑ์ ส่วนตัวอย่างไปให้พนักงานขาย และโอนตัวอย่างไปให้ผู้จัดการและพนักงานขายที่อยู่ในภาคสนาม จากนั้นพนักงานขายจะไปเยี่ยมแพทย์ในพื้นที่และให้ตัวอย่างใหม่ หลังจากผ่านไปหนึ่งเดือน สำนักงานใหญ่ต้องการให้พนักงานขายแต่ละคนกระหายอดสินค้าคงคลังของพวกเขา ตัวแทนขายจะเป็นคนแรกที่ให้จำนวนสุดท้ายของสินค้าคงคลังแต่ละเรคคอร์ด และงวดสินค้าคงคลังใหม่ก็เริ่มขึ้น ตัวแทนขายจะรู้ว่ามีความไม่สอดคล้องกันในสินค้าคงคลังเมื่อทำการกระหายอด หลังจากทำการปรับปรุงที่จำเป็นแล้ว พนักงานขายก็จะเสร็จสิ้นกระบวนการกระหายอด และทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังนั้นเป็น เสร็จสมบูรณ์และตรวจกระหายอดแล้ว

ในสถานการณ์นี้ ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะรับผิดชอบสินค้าคงคลังตัวอย่างของบริษัท และทำให้แน่ใจว่าสินค้าคงคลังจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ในบทบาทนี้ พวกเขาทำหน้าที่การจัดตั้งสินค้าคงคลังตัวอย่างหลัก จากนั้นโอนตัวอย่างไปให้ผู้ขายปลายทางแต่ละราย เมื่อผู้ใช้ปลายทางแต่ละรายรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว พวกเขาออกไปรับ หรือรับทราบสินค้าคงคลัง Oracle CRM On Demand จะป้อนตัวอย่างที่ได้รับลงในจำนวนสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติ

ในสถานการณ์นี้ พนักงานขาย ผู้จัดการของพนักงานขาย และผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถตรวจสอบความไม่สอดคล้องกันระหว่างปริมาณที่ส่งมากับปริมาณที่ได้รับได้

### กระบวนการผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างต้องมีหน้าที่ด้านการบริหารจัดการในการจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand เพื่อดำเนินงานต่อไปนี้

- กำหนดตัวอย่างเป็นผลิตภัณฑ์และเพิ่มตัวอย่างนั้นไปฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่การจัดการข้อมูล
  - ถ้อยคำของคุณใช้หมายเลขผลิตภัณฑ์เพื่อติดตามตัวอย่าง ให้กำหนดหมายเลขผลิตภัณฑ์และสร้างความเชื่อมโยงหมายเลขผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ลิสต์ตัวอย่าง](#) (ในหน้า 573)
  - การจัดตั้งสินค้าคงคลังสำหรับตัวอย่าง เรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดในสินค้าคงคลังให้ข้อมูลแก่พนักงานขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการจัดประเภทเป็นเข้าเกณฑ์สำหรับกระบวนการให้ตัวอย่างสินค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 524)
  - การจัดตั้งการปันส่วนและปันส่วนตัวอย่างให้พนักงานขาย เรคคอร์ดการปันส่วนจะกำหนดระยะเวลาที่ให้แก่พนักงานเพื่อแจกจ่ายผลิตภัณฑ์ตัวอย่างไปยังคลินิก โรงพยาบาล หรือผู้ติดต่อที่เป็นแพทย์เมื่อทำการติดต่อให้ตัวอย่าง เรคคอร์ดการปันส่วนยังกำหนดขีดจำกัดที่เกี่ยวกับตัวอย่าง (เช่น ปริมาณสูงสุดที่ได้ต่อการติดต่อครั้งหนึ่ง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปันส่วน](#) (ในหน้า 565)
- หากแผนการจัดการตัวอย่างของคุณสนับสนุนการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข (HCP) บางท่าน หรือสนับสนุนการจำกัดปริมาณผลิตภัณฑ์บางประเภทที่มีให้สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วน โปรดดูที่ [การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP](#) (ในหน้า 569) หรือ [ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น](#) (ในหน้า 624)
- การตั้งงวดสินค้าคงคลัง ซึ่งจะกำหนดระยะเวลาที่สามารถติดตามการเคลื่อนย้ายของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายจะดำเนินการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบในระหว่างดำเนินการ การนับครั้งสุดท้าย การจัดทำรายงาน และตรวจกระหายอดในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 515)
  - การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางในภาคสนาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534)
  - ตรวจสอบกิจกรรมของตัวอย่าง กิจกรรมที่จะถูกตรวจสอบรวมถึง การให้ตัวอย่าง การโอนตัวอย่างระหว่างพนักงานกับสำนักงานใหญ่ การนับสินค้าคงคลังผู้ใช้ และการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง](#) (ในหน้า 557)
  - จัดเก็บลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ถูกบันทึกไว้ใน Oracle CRM On Demand และถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูที่ [การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 555)

### กระบวนการผู้ใช้ปลายทาง

ผู้ใช้ปลายทางคือพนักงานขายที่แจกจ่ายตัวอย่างให้ผู้ประกอบวิชาชีพบริการสุขภาพ และพวกเขาดำเนินงานต่อไปนี้:

- ยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ซึ่งหมายถึงการโอนตัวอย่าง) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 525)

- การโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้ปลายทางคนอื่นหรือกลับไปยังสำนักงานใหญ่ พนักงานขายสามารถแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างพวกเขาเองและส่งคืนตัวอย่าง (ตัวอย่างเช่น ตัวอย่างที่หมดอายุแล้ว) กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534)
- ให้ตัวอย่างระหว่างที่พนักงานขายเยี่ยมลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย](#) (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 539)
- การดำเนินการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (ในหน้า 521)
- การปิดรอบงวดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ "การปิดงวดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 521)
- การจัดการกับความไม่สอดคล้องใดๆ ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังโดยการปรับปรุงรายการสินค้าคงคลังและการส่งรายการอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปรับแต่งการทำการรายการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การปรับการทำการรายการตัวอย่าง" ในหน้า 536), [การจัดการทำการรายการตัวอย่างที่สูญหาย](#) (โปรดดูที่ "การจัดการทำการรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 537), [การดูการทำการรายการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 538)
- การตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลังเมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [กระบวนการตรวจกระทบยอดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ "กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 526)

## ข้อกำหนดสำหรับการจัดการตัวอย่าง

ข้อกำหนดเหล่านี้มาใช้กับผู้ใช้ระบบและผู้ใช้ปลายทาง:

- **ผู้ดูแลระบบ** ก่อนที่คุณจะสามารถจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบต้องกำหนดผลิตภัณฑ์นั้นก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่ [การจัดการข้อมูล](#)
- **ผู้ใช้ปลายทาง** ก่อนที่ผู้ใช้ปลายทางจะสามารถส่งมอบตัวอย่างได้ ผู้ใช้ปลายทางจะต้องมีเรคคอร์ดการปันส่วนที่เกี่ยวข้องสำหรับตัวอย่างนั้นก่อน และจะต้องยืนยันการรับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วนและการยืนยันการรับ โปรดดูที่ [การปันส่วน](#) (ในหน้า 565) และ [การยืนยันการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 525)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ให้ตรวจสอบบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- เมื่อต้องการดำเนินการกระบวนการของผู้ดูแลระบบทั้งหมด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องได้รับมอบหมายความรับผิดชอบและระบบ ต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน สิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง และ (หากจำเป็น) สิทธิ์หลายเช่น
- เมื่อต้องการดำเนินการกระบวนการผู้ใช้ปลายทางทั้งหมด บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

## งวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพื่องวดสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามงวดสินค้าคงคลัง **งวดสินค้าคงคลัง** คืองวดที่กำหนดซึ่งสามารถติดตามการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย (การให้ตัวอย่าง ใบริบ การโอน และการปรับปรุงสินค้าคงคลัง) ได้ **งวดสินค้าคงคลัง**จะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทลูกค้า โดยใช้เพื่อจัดพนักงานขายผ่านการวัดการวางแผนและการประเมิน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถทำการนับเริ่มต้น การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ การนับตรวจสอบสุดท้าย และการกระทบยอดทั้งหมดภายในงวดสินค้าคงคลังได้:

- **การนับครั้งแรก** การนับครั้งแรกจะทำโดยพนักงานขายเมื่อรับสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายต้องนับตัวอย่างทั้งหมดที่ได้รับทางกายภาพ และรับทราบว่าการอยู่ในการครอบครองของตน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 525)
- **การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการ** ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถขอการนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการได้ตลอดเวลา โดยเป็นคำขอให้นับสินค้าคงคลังและรายงาน การนับตรวจสอบระหว่างดำเนินการมักจะดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษที่อาจเกิดการฉ้อโกง หรืออาจมีปัญหของกระบวนการในการติดตามสินค้าคงคลัง ซึ่งทำหน้าที่เป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การขออนับสินค้าระหว่างดำเนินการ](#) (โปรดดูที่ "การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 521)
- **การนับตรวจสอบสุดท้าย** ผู้ดูแลระบบตัวอย่างร้องขอการนับตรวจสอบสุดท้าย ในกรณีนี้ **งวดสินค้าคงคลัง**กำลังจะสิ้นสุด และตัวอย่างทั้งหมดต้องลงบัญชี พนักงานขายต้องนับและบันทึกการนับกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบสุดท้าย ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบ พนักงานขายสามารถไปที่โฮมเพจรายงานการตรวจสอบ และจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ พนักงานขายสามารถทริกเกอร์การสร้างรายงานการตรวจสอบสุดท้ายอัตโนมัติได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปิดรอบงวดสินค้าคงคลัง](#) (โปรดดูที่ "การปิดงวดสินค้าคงคลัง" ในหน้า 521)

**■ การกระทยอด** เมื่อการนับตรวจสอบสุดท้ายเสร็จสมบูรณ์ พนักงานขายต้องกระทยอดสินค้าคงคลัง สำหรับการกระทยอดนี้ การติดตามการทำรายการตัวอย่างภายในจะถูกเปรียบเทียบกับจำนวนทางกายภาพสุดท้าย ความไม่ตรงกันใดๆ จะถูกบันทึกไว้ หากไม่มีความไม่ตรงกัน การกระทยอดจะเสร็จสิ้น และงวดสินค้าคงคลังจะมีการทำเครื่องหมายเป็นกระทยอดแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์** (ในหน้า 539) และ **การกระทยอดงวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 522)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลงวดสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บงวดสินค้าคงคลังได้

## ประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

เนื่องจากการกระทยอดสินค้าคงคลังตัวอย่างสามารถเกิดขึ้นได้บ่อยถึงเดือนละครั้ง การจัดการตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand ให้คุณกระทยอดได้บ่อยตามที่คุณและระบบตัวอย่างร้องขอได้ โดยมีงวดสินค้าคงคลังสามประเภทเพื่อความยืดหยุ่นสูงสุด

ตารางต่อไปนี้อธิบายประเภทของงวดสินค้าคงคลัง

งวดสินค้าคงคลัง	คำอธิบาย
ใช้งาน	งวดปัจจุบัน โดยไม่มีวันที่สิ้นสุด และไม่ได้รับการกระทยอด คุณสามารถป้องกันการทำการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ รวมถึงการเพิ่มผลิตภัณฑ์ใหม่ การนับสินค้าคงคลังจะปรับปรุงตามความเหมาะสม
ไม่ใช้งาน	งวดที่ไม่ได้กระทยอดที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุด แต่ยังไม่ได้รับการกระทยอด คุณสามารถป้องกันการทำการตัวอย่างประเภทใดๆ ก็ได้ ยกเว้นผลิตภัณฑ์ใหม่ในสินค้าคงคลัง การนับสินค้าคงคลังจะได้รับผลกระทบด้วยเช่นกัน การตั้งค่าตีฟอลด์ของ Oracle CRM On Demand มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานหนึ่งงวด
กระทยอด	งวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ผ่านมาแล้ว โดยจะแสดงวันที่สิ้นสุดและกระทยอดสำเร็จแล้ว คุณไม่สามารถทำการในงวดสินค้าคงคลังที่ลือคได้

การตั้งค่าตีฟอลด์ใน Oracle CRM On Demand สำหรับการจัดการตัวอย่างมีงวดที่กระทยอดสามงวด: หนึ่งงวดที่ใช้งานและสองงวดที่ไม่ใช้งาน คุณสามารถมีงวดสินค้าคงคลังที่กระทยอดแล้วหลายงวดได้ แต่มีงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเปิดอยู่หนึ่งงวดเท่านั้นในแต่ละครั้ง

## การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง

โฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการงวดสินค้าคงคลัง เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทเท่านั้นที่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้ พนักงานขายไม่สามารถจัดทำงวดสินค้าคงคลังได้

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะจัดทำงวดสินค้าคงคลังเริ่มต้นสำหรับพนักงานขายแต่ละคนที่ใช้ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ **การจัดทำงวดสินค้าคงคลังสำหรับผู้ใช้** และ **การจัดทำเรคอร์ด** (ในหน้า 47)

### การทำงานกับรายการงวดสินค้าคงคลัง

ส่วนรายการงวดสินค้าคงคลังจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของงวดสินค้าคงคลัง

## 516 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

รายการงวดสินค้าคงคลัง	ฟิลเตอร์
งวดสินค้าคงคลังทั้งหมด	งวดสินค้าคงคลังทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของงวดสินค้าคงคลัง
งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด	งวดสินค้าคงคลังที่มีชื่อของคุณในฟิลเตอร์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูงวดสินค้าคงคลังล่าสุด

ส่วนงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงงวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงก์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ:

- [งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุด](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [งวดสินค้าคงคลังที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)
- [ส่วนรายงานเพิ่มเติม \(ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณได้\)](#)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจงวดสินค้าคงคลังของคุณ

- 1 บนโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- [งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 515)
- [ฟิลต์งวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 523)
- [การจัดการงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 518)

## การจัดการงวดสินค้าคงคลัง

สำหรับขั้นตอนในการจัดการงวดสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 518)
- การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 519)
- การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 520)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 520)
- การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (ในหน้า 521)
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 521)
- การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 522)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบข้อผิดพลาดในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลัง:

- งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 515)
- ฟิลด์งวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 523)
- การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 516)

## การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มรายการบรรทัดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

พนักงานขายไม่สามารถเพิ่มหรือลบรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลังได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการตรวจนับจำนวนสินค้าคงคลังชั่วคราวและตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้าย พนักงานขายต้องแก้ไขฟิลด์จำนวนที่นับได้จริงในรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจนับเพื่อตรวจสอบ โปรดดูที่ [การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ](#) (ในหน้า 521) และ [การปิดงวดสินค้าคงคลัง](#) (ในหน้า 521)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการเพิ่มรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการตรวจสอบวันในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง
- 3 ในเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้ป้อนฟิลด์ที่ต้องการ จากนั้นคลิก บันทึก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 526)

**หมายเหตุ:** ขั้นตอนนี้เหมาะสำหรับคุณเพิ่มจำนวนผลิตภัณฑ์เพียงเล็กน้อย สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังหลายรายการ ขอแนะนำให้คุณสร้างไฟล์อิมพอร์ต (ประกอบด้วยเรคคอร์ดสินค้าคงคลังที่เหมาะสม) จากนั้นขอให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณโหลดข้อมูลเข้าในงวดสินค้าคงคลัง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 524)
- [การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 524)
- [ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 526)

## การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง เพื่อเพิ่มรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าของการทำรายการตัวอย่างที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการตรวจสอบวันในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการทำรายการตัวอย่าง
- 3 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น แล้วคลิก บันทึก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 558)

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 530)
- [การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 531)
- [การจัดการการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 533)
- [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 558)

## การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่ คุณสามารถแก้ไขหรือนำสมุดบันทึกออกได้ ขั้นตอนนี้อธิบายว่าสมุดบันทึกที่จะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง

### การเพิ่มสมุดบันทึกในงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการการรอบตัววันในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก เพิ่ม ในส่วนสมุดบันทึกของเพจ
- 3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ให้เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มในงวดสินค้าคงคลัง แล้วคลิก ตกลง  
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก
- 4 เมื่อจำเป็น ให้ปิดงวดสินค้าคงคลังโดยคลิกปุ่ม ปิด  
เมื่อปิดงวดสินค้าคงคลังแล้ว จะมีการสร้างรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่ ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่แนบกับงวดสินค้าคงคลังที่ปิดจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังและรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 521)

## การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

ใช้เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ให้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- 3 ในเพจแก้ไขรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่จำเป็น และคลิก บันทึก  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 529)  
หลังจากจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานนั้นได้อีก หากพบข้อผิดพลาดในรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังที่ได้สร้างขึ้น คุณต้องทำการปรับสินค้าคงคลังเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดก่อน จากนั้นสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่หลังจากการปรับสินค้าคงคลังเรียบร้อยแล้ว

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)

**520** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



- การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)
- ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 529)

## การขยับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ

เมื่อพนักงานขายกลับมาที่สำนักงาน โดยทั่วไปพนักงานขายจะตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ พนักงานขายจะขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว โดยให้ตรวจสอบตัวอย่างสินค้าคงคลังและส่งข้อมูลให้กับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง โดยทั่วไป ผู้ดูแลระบบตัวอย่างจะออกข้อกำหนดสำหรับการตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ การตรวจสอบชั่วคราวพิจารณาตามแนวปฏิบัติของบริษัท การตรวจนับการตรวจสอบชั่วคราวมักดำเนินการเป็นการตรวจสอบกรณีพิเศษเมื่อมีกิจกรรมที่อาจเป็นการทุจริตเกิดขึ้น หรือเกิดปัญหาในกระบวนการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โดยทำหน้าที่เป็นจุดตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง

คุณสามารถตรวจนับสินค้าคงคลังทางกายภาพได้ทุกเมื่อในระหว่างงวดสินค้าคงคลังที่ไม่มีการระบายนัดที่ใช้งาน โดยจะพิจารณาเฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเมื่อคุณขอตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราวเท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการขอการตรวจนับสินค้าคงคลังชั่วคราว

- 1 ในพจนานุกรมงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการการปิดงวดในฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการทำการตรวจสอบ
- 2 สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์ตรวจนับจริงต้องตรงกับปริมาณจริงที่คุณมีในมือสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
  - ค่าที่คูณป้อนในฟิลด์ตรวจนับจริงต้องตรงกับปริมาณจริงที่คุณมีในมือสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
- 3 คลิกที่จำนวนที่ตรวจนับได้ชั่วคราว
 

จากนั้นจะปรากฏดังนี้:

  - ค่าในฟิลด์ตรวจนับจริงล่าสุดจะเปลี่ยนแปลงเพื่อสะท้อนค่าปริมาณจริงก่อนหน้าค่าปริมาณจริงในปัจจุบัน จากนั้นคุณสามารถตรวจสอบและเปรียบเทียบจำนวนที่ตรวจนับจริงก่อนหน้ากับจำนวนที่ตรวจนับจริงใหม่
  - รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่ถูกจัดทำขึ้นเมื่อมีการคัดลอกรายการทั้งหมดจากสินค้าคงคลังปัจจุบัน
  - งวดสินค้าคงคลังปัจจุบันจะยังคงเปิดอยู่

**หมายเหตุ:** ปุ่มนับระหว่างดำเนินการเปิดใช้สำหรับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานเท่านั้น

## การปิดงวดสินค้าคงคลัง

เมื่องวดสินค้าคงคลังปิดลง พนักงานขายต้องตรวจนับและลงบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายของสินค้าตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย พนักงานขายจะส่งจำนวนที่ตรวจสอบสุดท้าย (แยกตามหมายเลขผลิตภัณฑ์หรือหมายเลขล็อตก็ได้) โดยการปิดงวดสินค้าคงคลัง เมื่อคุณปิดงวดสินค้าคงคลัง คุณจะปิดงวดนั้นและทริกเกอร์ให้มีการจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณสามารถปิดงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น

การปิดงวดสินค้าคงคลังยังเป็นที่สำคัญใน **กระบวนการระบายนัดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 526)** อีกด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการปิดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการปิดงวดสินค้าคงคลัง

- 1 ในพจนานุกรมงวดสินค้าคงคลัง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการปิด

**2** สำหรับแต่ละรายการของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ป้อนค่าในฟิลด์ตรวจนับจริง  
ค่าที่คุณป้อนในฟิลด์จำนวนทางกายภาพต้องตรงกับปริมาณทางกายภาพของสินค้าแต่ละรายการที่คุณมีอยู่ในมือ

**3** คลิก ปิด  
เมื่อคุณคลิก ปิด จะเกิดสิ่งต่อไปนี้:

- งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 จะถูกปิดโดยการระบุวันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง และจัดทำงวดสินค้าคงคลังใหม่ขึ้นโดยมีเรคคอร์ดทั้งหมดที่เคยมีอยู่ในงวดสินค้าคงคลังเก่า
- ค่าจากฟิลด์จำนวนทางกายภาพ (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง) ในงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังฟิลด์ยอดดุลเมื่อเปิด (ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ตรงกัน) ในงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ตัวอย่างทั้งหมดที่ยังไม่หมดอายุจะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ตัวอย่างที่หมดอายุแล้วใดๆ ที่มีปริมาณมากกว่าศูนย์จะถูกคัดลอกจากงวดสินค้าคงคลังเก่าไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- ข้อมูลสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังใหม่
- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้น  
ข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างและสมุดบันทึกทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังเก่าจะถูกคัดลอกไปยังรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังใหม่

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิกปุ่ม ปิด จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นหากสถานะของงวดสินค้าคงคลังไม่ใช่ใช้งาน  
หรือหากฟิลด์จำนวนทางกายภาพว่างอยู่ในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใดๆ

**4** ย้อนกลับไปที่เพจรายการงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1  
โปรดสังเกตว่ารายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้รับการจัดทำขึ้นเป็นรายการย่อยของงวดสินค้าคงคลังที่ปิด  
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะมีสแนปชอตของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังและจำนวนทางกายภาพสุดท้ายเมื่อปิดงวดสินค้าคงคลัง  
รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะถูกบล็อกไม่ให้สามารถเปลี่ยนแปลงได้ และจะคงไว้เป็นแนวทางการตรวจสอบสำหรับผู้ดูแลระบบตัวอย่าง

## การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง

พนักงานขายต้องกระทบยอดตัวอย่างของตนเองอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง คุณสามารถเริ่มต้นการกระทบยอดได้หลายเวลาในระหว่างปี แต่ทำได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ปิดแล้วเท่านั้น  
การทำรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังต้องเสร็จสิ้นก่อนที่งวดสินค้าคงคลังนั้นจะทำการกระทบยอดอย่างสมบูรณ์

การกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังเป็นขั้นตอนสุดท้ายใน **กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 526)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการกระทบยอดงวดสินค้าคงคลัง

**1** ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการกระทบยอด  
งวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดต้องปิดอยู่ คุณสามารถกระทบยอดงวดใดก็ได้เมื่อจำนวนทางกายภาพและจำนวนที่ Oracle CRM On Demand คำนวณได้ไม่แตกต่างกัน  
และต้องไม่มีการทำรายการที่รอดำเนินการอยู่ในงวดสินค้าคงคลัง

**2** คลิก กระทบยอด  
ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะแสดงขึ้นหากเงื่อนไขใดๆ ต่อไปนี้เป็นจริง:

- มีการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับงวดสินค้าคงคลังมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
- มีงวดสินค้าคงคลังก่อนหน้าเปิดอยู่
- ผลต่างไม่อยู่ภายในขีดจำกัดที่ยอมรับได้ ในปัจจุบันผลต่างนี้ตั้งค่าไว้เป็นศูนย์

**3** ย้อนกลับไปพิจารณาการงวดสินค้าคงคลัง และเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณเปิดในขั้นตอนที่ 1 ถ้าการระบยอดดำเนินการสำเร็จ แฟล็กการระบยอดจะถูกเลือก

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ต้องจัดการทำการรายการโอนสำหรับตัวอย่างใดๆ ที่มีการโอนไปยังพนักงานขายอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่ในช่วงเวลาก่อนทำการระบยอด นอกจากนี้ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำเป็นต้องทำข้อมูลในฐานข้อมูลของตนมีข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ก่อนที่จะส่งจำนวนสินค้าคงคลัง การทำให้ข้อมูลตรงกันนี้เป็นสิ่งสำคัญหากผู้ใช้บันทึกจำนวนตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้า หรือหากผู้ใช้บันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดที่ยังไม่ได้ใช้งาน

## ฟิลต์งวดสินค้าคงคลัง

ใช้แฟล็กงวดสินค้าคงคลังในการเพิ่มงวดสินค้าคงคลังหรืออัปเดตรายละเอียดของงวดสินค้าคงคลังที่มีอยู่ แฟล็กงวดสินค้าคงคลังแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของงวดสินค้าคงคลัง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขงวดสินค้าคงคลังในพิจารณาการงวดสินค้าคงคลังและพิจารณาละเอียดงวดสินค้าคงคลังได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์งวดสินค้าคงคลังบางฟิลต์ ฟิลต์ส่วนใหญ่เป็นแบบอ่านอย่างเดียวสำหรับพนักงานขาย แต่สามารถแก้ไขได้โดยผู้ดูแลสินค้าตัวอย่าง ฟิลต์ที่ใช้งานและฟิลต์ที่ระบยอดถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย **Oracle CRM On Demand** ตามงวดสินค้าคงคลังไม่ว่างวดสินค้าคงคลังจะสิ้นสุดหรือระบยอดหรือไม่

ฟิลต์	คำอธิบาย
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นสำหรับงวดสินค้าคงคลังนี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่ที่งวดสินค้าคงคลังนี้หมดอายุ
ใช้งาน	<p>ช่องทำเครื่องหมายนี้ถูกกำหนดโดยอัตโนมัติโดย <b>Oracle CRM On Demand</b> และระบุว่าจะใช้งานหรือปิดงวดสินค้าคงคลังหรือไม่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้ใช้งานได้ ในขณะที่ ตัวอย่างที่แจกและรายการสินค้าส่งเสริมการขายในปัจจุบันทั้งหมดใช้งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานนี้ในการประมวลผล</li> <li>■ หากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้สิ้นสุดหรือถูกปิดและไม่ใช้งาน</li> </ul> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <b>การปิดงวดสินค้าคงคลัง</b> (ในหน้า 521)</p>
เจ้าของ	เจ้าของงวดสินค้าคงคลังนี้
จัดทำ	วันที่และผู้ใช้ที่จัดทำงวดสินค้าคงคลังนี้
แก้ไข	วันที่และผู้ใช้ที่แก้ไขงวดสินค้าคงคลังนี้ล่าสุด
ระบยอด	<p><b>Oracle CRM On Demand</b> จะตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายนี้โดยอัตโนมัติ ซึ่งระบุว่ามีการรันกระบวนการระบยอดในงวดสินค้าคงคลังนี้สำเร็จหรือไม่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากเลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะได้รับการระบยอดทั้งหมดโดยไม่มีความไม่ตรงกัน ไม่ใช้งาน และไม่ถูกล็อก</li> <li>■ หากไม่เลือกไว้ งวดสินค้าคงคลังนี้จะไม่สามารถระบยอดได้สำเร็จ</li> </ul> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <b>การระบยอดงวดสินค้าคงคลัง</b> (ในหน้า 522)</p>

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงวดสินค้าคงคลัง:

- **งวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 515)
- **การจัดการงวดสินค้าคงคลัง** (ในหน้า 518)

■ การทำงานกับโซมเพจวอลสินค้าคงคลัง (ในหน้า 516)

## สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพจสินค้าคงคลังตัวอย่างในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เรคคอร์ด *สินค้าคงคลังตัวอย่าง* บอกให้พนักงานขายทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นสินค้าตัวอย่างสำหรับให้

ผู้ดูแลระบบสินค้าตัวอย่างจะอนุมัติผลิตภัณฑ์และมอบหมายปริมาณสินค้าตัวอย่างแก่พนักงานขาย พนักงานขายอาจเก็บสินค้าตัวอย่างไว้จนกว่าจะได้แจกให้กับแพทย์ คลินิก

หรือโรงพยาบาลที่ตรวจสอบแล้ว เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างสามารถกำหนดที่ระดับผลิตภัณฑ์หรือที่ระดับล็อตตัวอย่างได้

กฎเกณฑ์เกี่ยวกับปริมาณที่สามารถแจกให้กับผู้ติดต่อที่กำหนดมีอยู่ในเรคคอร์ดการปันส่วนตัวอย่างผลิตภัณฑ์นั้นๆ

เรคคอร์ดการปันส่วนและเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างช่วยในการติดตามกระบวนการติดต่อเพื่อการขายและการให้ตัวอย่างหรือรายการสินค้าส่งเสริมการขาย

## เกี่ยวกับกระบวนการตรวจสอบเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลสินค้าตัวอย่างส่งสินค้าตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในฟิลด์ พนักงานขายต้องแสดงการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง พนักงานขายต้องรับสินค้าตัวอย่าง ตรวจสอบจำนวน และรับทราบจำนวนกระบวนการนี้เป็นจุดแรกของกระบวนการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและมีผลต่อการทบทยอดสินค้าคงคลังเมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง

ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจได้รับคำขอให้ตรวจสอบสินค้าคงคลังจากผู้จัดการการดูแลสินค้าตัวอย่าง

พนักงานขายอาจใช้เรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างจัดทำรายการการตรวจสอบสินค้าคงคลัง เมื่อสิ้นงวดสินค้าคงคลัง จะมีการตรวจนับและบันทึกสินค้าคงคลังในเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง

และสินค้าคงคลังที่เหลืออยู่จะถูกคัดลอกไปยังงวดสินค้าคงคลังงวดใหม่

การทบทยอดของงวดสินค้าคงคลังช่วยยืนยันว่าจำนวนสินค้าคงคลังตรงกับจำนวนที่ได้จากการประมวลผลเรคคอร์ดการทำรายการของผลิตภัณฑ์

เรคคอร์ดทั้งหมดต้องตรงกันก่อนที่จะถือว่างวดสินค้าคงคลัง *กระบวนการ*แล้ว

## การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดอ่อนในการจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดดูที่:

- การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 525)
- การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง (ในหน้า 525)
- กระบวนการทบทยอดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 526)
- การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 518)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุ้นเคย (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลสินค้าคงคลังตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 524)
- [ฟิลต์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 526)

## การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายมี *ผลิตภัณฑ์ X* ในจำนวน *n* รายการ ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง พนักงานขายทำการขายต่างๆ (เช่น โอนเข้า โอนออก แจกตัวอย่าง ปรับจำนวน และรับทราบ) เมื่อจบงานการทำรายการแต่ละงานเริ่มต้นและเสร็จสิ้น Oracle CRM On Demand จะอัปเดตจำนวนของผลิตภัณฑ์ *X*

Oracle CRM On Demand จัดเก็บเรคคอร์ดของจำนวนปัจจุบันของผลิตภัณฑ์ทั้งหมดโดยการคำนวณ *ยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย* ตามกิจกรรมการทำรายการตัวอย่าง ในการคำนวณยอดดุลสินค้าคงคลังของพนักงานขาย Oracle CRM On Demand จะใช้จำนวนของผลิตภัณฑ์ *X* ณ จุดเริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังแต่ละงวด และดำเนินการต่อไปนี้:

- บวกการรับทราบการส่งสินค้า
- บวกการทำรายการตัวอย่างในประเภทโอนเข้า
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภทโอนออก
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภทเบิกจ่าย (การทำรายการแจกตัวอย่าง)
- ลบการทำรายการตัวอย่างในประเภท ส่งคืน
- บวกหรือลบการทำรายการตัวอย่างตามประเภทของการปรับสินค้าคงคลังและค่าในฟิลต์ปริมาณ จำนวนลบสามารถเกิดขึ้นได้เพื่อแสดงถึงสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย หรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการดูจำนวนของสินค้าคงคลังตัวอย่าง ฟิลต์จำนวนของระบบต้องแสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โดยค่าดีฟอลต์แล้ว ฟิลต์จำนวนของระบบจะไม่แสดง ดังนั้น ติดต่อผู้ดูแลระบบตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลต์สำหรับเพจสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการฟิลต์ โปรดดูที่ [เพจการปรับแต่งแอปพลิเคชันประเภทเรคคอร์ด](#)

## ในการดูปริมาณของจำนวนทางกายภาพล่าสุด

- 1 ในเพจรายการงวดสินค้าคงคลัง ดูรายการครอบงำวันในฟิลต์วันที่เริ่มต้นเพื่อเปิดเรคคอร์ดงวดสินค้าคงคลังที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดงวดสินค้าคงคลัง ไปที่ส่วนสินค้าคงคลังตัวอย่าง
 

สำหรับรายการสินค้าคงคลังตัวอย่างแต่ละรายการ ค่าในฟิลต์จำนวนทางกายภาพล่าสุดแสดงปริมาณของสินค้าคงคลังในเวลาที่มีการรันรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด ฟิลต์จำนวนของระบบจะแสดงปริมาณตัวอย่างเริ่มแรกที่สำนักงานใหญ่โอนไปยังพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลต์สินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 526)

## การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง

เมื่อผู้ดูแลตัวอย่างส่งตัวอย่างให้กับผู้ใช้ในฟิลต์ เมื่อผู้ใช้แลกเปลี่ยนตัวอย่าง หรือเมื่อผู้ใช้ส่งตัวอย่างกลับมาที่สำนักงานใหญ่ ผู้รับในการทำรายการต้องรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ผู้รับต้องได้รับพัสดุสินค้าคงคลังตัวอย่าง ตรวจสอบ และรับทราบปริมาณ

ขั้นตอนนี้เป็นจุดเริ่มต้นในการติดตามสินค้าคงคลังตัวอย่างและท้ายที่สุดจะส่งผลในการเปลี่ยนจำนวนสินค้าคงคลังตัวอย่างเมื่อสิ้นสุดรอบระยะเวลา

Oracle CRM On Demand การจัดการตัวอย่างสนับสนุนการเคลื่อนย้ายสินค้าคงคลังตัวอย่างทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านกระบวนการ [การจัดทำกรโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534) ตัวอย่างจะถูกจัดส่งไปยังผู้รับซึ่งจะต้องรับทราบการรับตัวอย่างก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปยังงวดสินค้าคงคลังที่ผู้รับใช้งานอยู่

ผู้ใช้สามารถรับทราบการรับตัวอย่างที่โอนทั้งหมดหรือบางส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ข้อมูลต่อไปนี้:

- [การรับทราบการรับกรโอนตัวอย่างทั้งหมด](#) (ในหน้า 534)
- [การรับทราบการรับกรโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 535)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

**หมายเหตุ:** เมื่อรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง ถ้าผู้ใช้ยังไม่มีเรคคอร์ดที่ตรงกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ลือตตัวอย่าง หรือวัดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่จะโอน Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้ให้

## กระบวนการกระทยอดสินค้าคงคลัง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการทยอดสินค้าคงคลัง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ดำเนินการต่อไปนี้:

- บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง
- ตรงตามข้อกำหนดต่อไปนี้:
  - ตรวจสอบว่ากระทยอดสินค้าคงคลังก่อนหน้าแล้ว ผู้ใช้ต้องกระทยอดวัดสินค้าคงคลังก่อนหน้าตามลำดับเวลา ข้อกำหนดนี้สำหรับการตั้งค่าของบริษัทที่มีงวดที่ไม่ได้ใช้งานที่ไม่ได้กระทยอดมากกว่าหนึ่งงวด
  - รับทราบการรับการโอนสินค้าคงคลัง ผู้ใช้ต้องส่งการรับทราบการส่งสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับทั้งหมด
  - จัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอน ผู้ใช้ต้องจัดทำการทำรายการโอนสำหรับตัวอย่างที่โอนไปยังพนักงานอื่นหรือส่งคืนสำนักงานใหญ่
  - ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำเป็นต้องทำให้ข้อมูลตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องทำให้ฐานข้อมูลภายในตรงกับฐานข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์ก่อนส่งการนับสินค้าคงคลัง ข้อกำหนดนี้สำคัญหากบันทึกตัวอย่างที่ได้รับในงวดก่อนหน้า

## ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อกระทยอดสินค้าคงคลัง

โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- การนับตัวอย่างที่โอนและได้รับจะไม่แสดงในการนับสินค้าคงคลังจนกว่าจะส่งเรคคอร์ดแล้ว
- งวดสินค้าคงคลังไม่สามารถกระทยอดหากมีความไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง หากมีความไม่ตรงกัน จะต้องแก้ไขก่อนผู้ใช้กระทยอดงวดได้

ในการกระทยอดสินค้าคงคลัง ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 521)
- 2 การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 539)
- 3 การกระทยอดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 522)

## ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ในงวดสินค้าคงคลัง หรืออัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่างในเพจรายการสินค้าคงคลังตัวอย่าง และเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง

## 526 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

ฟิลต์	คำอธิบาย
ตัวอย่าง	ผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อจัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดชนิดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างยาที่ให้) ในฟิลต์นี้
เลขที่ลือด	เลขที่ลือดเชื่อมโยงกับสินค้าตัวอย่างที่เลือก ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่เลือกได้ <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่าง ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกลือดตัวอย่าง มีให้เลือกเฉพาะลือดตัวอย่างที่ตรวจสอบแยกตามเลขที่ลือดในสินค้าคงคลัง (ลือดตัวอย่างที่มีสินค้าคงคลังแยกตามช่องทำเครื่องหมายลือดที่เลือก) เท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลือดตัวอย่าง โปรดดูที่ <a href="#">ลือดตัวอย่าง (ในหน้า 573)</a> และ <a href="#">ฟิลต์ลือดตัวอย่าง (ในหน้า 575)</a>
ยอดยกมา	ปริมาณเริ่มแรกที่ได้รับจากสำนักงานใหญ่เมื่อเริ่มงวดสินค้าคงคลัง
จำนวนทางกายภาพล่าสุด	ปริมาณสินค้าคงคลังเมื่อรับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังล่าสุด
จำนวนทางกายภาพ	จำนวนที่นับได้จริงของยอดคงเหลือในมือ พนักงานขายป้อนค่านี้ <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์เดียวที่พนักงานขายแก้ไขได้
จำนวนของระบบ	ปริมาณเริ่มแรกทีโอนจากสำนักงานใหญ่ให้กับพนักงานขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดูจำนวนนับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรัน โปรดดูที่ <a href="#">การคำนวณยอดรวมสินค้าคงคลังตัวอย่างที่กำลังรัน (โปรดดูที่ "การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 525)</a> <b>หมายเหตุ:</b> ตามคำตีฟอลต์ ฟิลต์จำนวนที่นับโดยระบบจะไม่แสดงในเพจรายละเอียดสินค้าคงคลังตัวอย่างและเพจแก้ไขสินค้าคงคลังตัวอย่าง โปรดติดต่อพนักงานดูแลสินค้าตัวอย่างของคุณเพื่อตั้งค่าฟิลต์ในเพจสินค้าคงคลังตัวอย่าง
ส่วนต่าง	ส่วนต่างระหว่างค่าในฟิลต์จำนวนทางกายภาพและค่าในฟิลต์จำนวนทางกายภาพล่าสุด  <b>Oracle CRM On Demand</b> จะแสดงฟิลต์นี้โดยอัตโนมัติทุกครั้งที่เปิดงวดสินค้าคงคลัง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 521)</a>
เลขที่ลือด: วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ตัวอย่างถูกระบุว่าหมดอายุ วันที่นี้มีความสำคัญหากใช้ลือดตัวอย่างในการติดตามเรคคอร์ดสินค้าคงคลัง
เลขที่ลือด: วันที่สรุปยอด	วันที่ที่คำนวณไว้ว่าสินค้าตัวอย่างจะหมดอายุ สูตรในการคำนวณวันที่สรุปยอดเลขที่ลือดมีดังนี้: วันที่หมดอายุลบจำนวนวันที่หยุดให้ตัวอย่างเท่ากับวันที่สรุปยอด
จัดทำ	วันที่ การบันทึกเวลา และผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้
แก้ไข	วันที่ การบันทึกเวลาและผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดสินค้าคงคลังตัวอย่างนี้ล่าสุด

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่าง:

- [สินค้าคงคลังตัวอย่าง \(ในหน้า 524\)](#)
- [การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง \(ในหน้า 524\)](#)
- [การเพิ่มสินค้าคงคลังตัวอย่างในงวดสินค้าคงคลัง \(ในหน้า 518\)](#)

## รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพียงรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังในการจัดทำและติดตามรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง จัดทำโดย Oracle CRM On Demand เมื่อพนักงานขายตรวจนับชั่วคราวหรือตรวจนับเพื่อตรวจสอบสินค้าคงคลังครั้งสุดท้ายสำหรับงวดสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบและพนักงานขายสามารถดูการตรวจนับสินค้าคงคลังที่ส่งก่อนหน้านี้ (งวดชั่วคราวและงวดปิดสุดท้าย) ในเพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเป็นเครื่องมือที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ดูแลการจัดการตามกฎหมายของสินค้าตัวอย่างเพื่อตรวจสอบว่าพนักงานขายแต่ละรายแจกจ่ายสินค้าตัวอย่างอย่างเหมาะสม รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังช่วยให้ผู้ดูแลการจัดการตามกฎหมายของสินค้าตัวอย่างปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านกฎระเบียบตลอดปี เมื่อจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงรายงานได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้

## การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดขั้นตอนในการจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง โปรดดูที่:

- การขอจำนวนสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ (โปรดดูที่ "การขออนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ" ในหน้า 521) จำนวนการตรวจสอบชั่วคราวเป็นคำขอเพื่อนับจำนวนสินค้าคงคลังและสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 521) ผู้ใช้สามารถนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพสุดท้ายสำหรับตัวอย่างแต่ละรายการ และส่งรายงานการตรวจสอบขั้นสุดท้าย การปิดงวดสินค้าคงคลังโดยอัตโนมัติจะทริกเกอร์การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังขั้นสุดท้าย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 134)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 528)
- ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง (ในหน้า 529)
- การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง (ในหน้า 520)




## ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ใช้เพจรายการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเพื่อดูเรคคอร์ดรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง หลังจากจัดทำหรือสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว  
คุณไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรายงานนั้นได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น  
ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังหลัก</b>	
ประเภท	<p>ประเภทของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>การนับสินค้าคงคลังเพื่อปิด</b> รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้จะปิดงวดสินค้าคงคลังโดยการนับและบันทึกจำนวนทางกายภาพของตัวอย่างสุดท้ายแต่ละรายการ คุณสามารถปิดได้เฉพาะงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การปิดงวดสินค้าคงคลัง</a> (ในหน้า 521))</li> <li><b>การนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ</b> รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังประเภทนี้นับสินค้าคงคลังที่มีอยู่จริง ณ เวลาใดเวลาหนึ่งระหว่างที่ใช้งานอยู่ นั่นคือ งวดสินค้าคงคลังที่ยังไม่ตรวจกระทบยอด เมื่อคุณขอทำการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ จะพิจารณาแถวสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น (สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การขอการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ</a> (โปรดดูที่ "<a href="#">การขอการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ</a>" ในหน้า 521))</li> </ul>
สถานะ	<p>สถานะของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังจะอธิบายสถานะของเรคคอร์ด และสามารถเป็นหนึ่งในสถานะใดสถานะหนึ่งดังต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ระหว่างดำเนินการ</b> สถานะเริ่มต้นของรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง</li> <li><b>ส่งแล้ว</b> พนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแล้ว และส่งรายงานไปให้ผู้จัดการเพื่ออนุมัติ</li> <li><b>ปฏิเสธ</b> ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ปฏิเสธรายงานเป็นไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้อง</li> <li><b>อนุมัติแล้ว</b> ผู้จัดการของพนักงานขายได้ตรวจสอบรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และได้ยอมรับรายงานเป็นบัญชีสินค้าคงคลังถูกต้อง</li> <li><b>ยกเลิกแล้ว</b> รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังไม่เป็นไปตามกระบวนการอนุมัติและถูกยกเลิก</li> </ul>
เหตุผล	<p>เหตุผลที่จำเป็นต้องมีรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง อาจเป็นหนึ่งในเหตุผลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>รายปี</b> เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา</li> <li><b>รายปี - ปิด</b> เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังเพื่อปิดมาตรฐานสำหรับปีที่ผ่านมา</li> <li><b>สำหรับสาเหตุ</b> เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการเฉพาะกิจตามคำขอของผู้ดูแลระบบตัวอย่าง</li> <li><b>สำหรับสาเหตุ - ปิด</b> เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างการนับเพื่อปิดสินค้าคงคลังภายนอกงวดสินค้าคงคลังที่คาดการณ์ไว้</li> <li><b>พิเศษ - ระหว่างดำเนินการ</b> เลือกตัวเลือกนี้หากผู้ดูแลระบบตัวอย่างขอให้คุณสร้างรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังเฉพาะกิจ</li> <li><b>รายสัปดาห์ - ระหว่างดำเนินการ</b> เลือกตัวเลือกนี้ถ้าคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการมาตรฐานสำหรับสัปดาห์ที่ผ่านมา</li> <li><b>รายเดือน - ระหว่างดำเนินการ</b> เลือกตัวเลือกนี้หากคุณกำลังสร้างการนับสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการสำหรับเดือนที่ผ่านมา</li> <li><b>การสิ้นสุด - ปิด</b> เลือกตัวเลือกนี้หากพนักงานขายถูกเลิกจ้างและฝ่ายอื่นกำลังนับสินค้าคงคลังที่เหลือ</li> </ul>
ความเห็น	ความเห็นเพิ่มเติมที่ป้อนเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง
วันที่รายงาน	วันที่สร้างรายงาน

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่แล้วเสร็จ	วันที่รายงานได้รับการอนุมัติครั้งสุดท้าย
เอกสารแนบ	<p>หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้ ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:</p>  <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด</p> <p>หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย</p> <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น</p> <p>สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์ โปรดดูที่ <a href="#">การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 134)</a></p>
ข้อมูลงวดสินค้าคงคลังหลัก	
งวดสินค้าคงคลัง	งวดสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับรายงานการตรวจสอบ
เจ้าของ	พนักงานขายที่รับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง และเป็นเจ้าของเรคคอร์ดสินค้าคงคลังนั้น
จัดทำ	ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่จัดทำรายงาน
แก้ไข	ผู้ใช้ วันที่ เวลาที่อนุมัติหรือปฏิเสธรายงาน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับสำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง:

- [รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง \(ในหน้า 528\)](#)
- [การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง \(ในหน้า 528\)](#)
- [การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับงวดสินค้าคงคลัง \(ในหน้า 520\)](#)

## การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจการทำรายการตัวอย่างเพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามการทำรายการตัวอย่าง และการทำรายการที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง

*การทำรายการตัวอย่าง* เป็นเรคคอร์ดของการโอนตัวอย่าง การรับ การให้ตัวอย่างสินค้า หรือการปรับสินค้าคงคลัง Oracle CRM On Demand

จะระบุเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดด้วย ID ที่ไม่ซ้ำกันเพื่อการติดตามข้อมูล

คุณสร้างการทำรายการตัวอย่างเพื่อให้สามารถรายงานและกระทบยอดรายการเคลื่อนไหวทั้งหมดของตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายได้ ณ สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง และเพื่อให้สามารถดูและการนับจำนวนสินค้าคงคลังได้ในระหว่างงวดสินค้าคงคลัง

เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละเรคคอร์ดแสดงถึงการทำรายการหนึ่งรายการที่ประกอบด้วยรายการสินค้าตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป (สินค้าที่ทำรายการ)

การทำรายการเชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่เหมาะสมวันที่ทำการนั้น กิจกรรมการให้ตัวอย่างสินค้าและการให้สินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดทำให้เกิดรายการเบิกจ่าย (รายการให้ตัวอย่าง)

การโอนสินค้าคงคลังระหว่างสำนักงานใหญ่และพนักงานขายจะสร้างเรคคอร์ดการทำรายการสองรายการ ดังนี้:

**530** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- รายการหนึ่งเป็นการโอนออกสำหรับรายการส่ง
- รายการหนึ่งเป็นการโอนเข้าสำหรับรายการที่รับตัวอย่าง

พนักงานขายหรือสำนักงานใหญ่สามารถจัดทำรายการปรับปรุงเพื่อชดเชยความไม่ตรงกันในสินค้าคงคลัง ซึ่งเกิดจากสินค้าสูญหาย สินค้าถูกขโมย สินค้าส่งคืน การพบสินค้าหรือความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน เมื่อการทำรายการตัวอย่างมีสถานะเป็น ส่งแล้ว จะไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงกับข้อมูลการทำรายการนั้น หากจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงคุณต้องสร้างการปรับปรุงรายการใหม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการตัวอย่าง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการตัวอย่างได้

## การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง

โฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการทำรายการตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการทำรายการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

### การจัดทำการทำรายการตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำการทำรายการตัวอย่างใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 558)

คุณสามารถจัดทำประเภทการทำรายการตัวอย่างต่อไปนี้:

- การทำการที่ส่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำกรโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534)
- การทำการที่ปรับปรุง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การปรับปรุงการทำรายการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "การปรับการทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 536)
- การทำการที่สูญหายและค้นพบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการที่สูญหายและค้นพบ](#) (ในหน้า 537)

คุณไม่สามารถจัดทำการทำรายการตัวอย่างประเภทต่อไปนี้ได้ เนื่องจาก Oracle CRM On Demand

จะสร้างการทำรายการเหล่านี้ขึ้นโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย:

- การทำการที่เบิกจ่าย คุณสามารถดูการทำรายการเบิกจ่ายได้ หากจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการทำรายการเบิกจ่าย คุณต้องจัดทำการทำการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การดูการทำรายการเบิกจ่าย](#) (ในหน้า 538)
- การทำการที่ได้รับ ผู้ใช้จะต้องรับทราบการรับตัวอย่าง หากพนักงานขายได้รับตัวอย่างในปริมาณที่ไม่ตรงกับที่มีการจัดส่งให้ การทำการการปรับปรุงสินค้าคงคลังจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกข้อมูลที่ตรงกันนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง](#) (ในหน้า 525)

### การทำงานกับรายการการทำรายการตัวอย่าง

ส่วนรายการการทำรายการตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคอร์ดที่ทำให้คุณจำกัดจำนวนเรคอร์ดที่ทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับรายการการทำรายการตัวอย่าง

รายการการทำรายการตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
---------------------------	----------

รายการการทำรายการตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
การทำรายการตัวอย่างทั้งหมด	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีคุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำรายการตัวอย่าง
การทำรายการปรับปรุง	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง
การทำรายการเบิกจ่าย	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการเบิกจ่าย
การทำรายการข้อมูลที่ไม่ตรงกัน	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งมีสถานะเป็น ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน
การทำรายการที่สูญหาย	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง พร้อมด้วยสาเหตุของการสูญหาย
การทำรายการที่ได้รับ	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนเข้า
การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข
การทำรายการที่ส่ง	การทำรายการตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของซึ่งอยู่ในประเภทโอนออก

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "[การจัดทำและแก้ไขรายการ](#)" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการทำรายการตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำรายการตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด คลิกลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่างของคุณ:

- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- การทำรายการตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การทำรายการตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง

- 1 ในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการตัวอย่าง:

**532** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 530)
- ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 558)
- การจัดการการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 533)

## การจัดการการทำรายการตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดของจัดการการทำรายการตัวอย่าง โปรดดูที่:

- การจัดทำกรโอนตัวอย่าง (ในหน้า 534)
- การรับทราบการรับกรโอนตัวอย่างทั้งหมด (ในหน้า 534)
- การรับทราบการรับกรโอนตัวอย่างบางส่วน (ในหน้า 535)
- การปรับการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 536)
- การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (ในหน้า 537)
- การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 538)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 538)
- การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 539)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)
- การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ (ในหน้า 555)
- การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง (ในหน้า 557)
- การตั้งค่าการส่งการทำรายการตัวอย่างแบบอัตโนมัติ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ (ในหน้า 134)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 530)
- การทำงานกับโซเมเพจการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 531)
- ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 558)

■ **ฟิลดสินค้าที่ทำรายการ** (ในหน้า 563)

## การจัดทำการโอนตัวอย่าง

การโอนตัวอย่าง คือการทำรายการที่ส่งของประเภท โอนออก คุณจะจัดทำการโอนตัวอย่างทุกครั้งที่มีการแลกเปลี่ยนตัวอย่างผลิตภัณฑ์ภายในบริษัทของคุณ ขั้นตอนนี้สามารถใช้ได้โดย:

- ผู้ดูแลระบบของตัวอย่างที่จะส่งสินค้าไปยังผู้ใช้ในฟิลด์
- ผู้ใช้ที่จะแลกเปลี่ยนตัวอย่างระหว่างผู้ใช้เอง
- ผู้ใช้ที่จะส่งตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่

หลังจากส่งการโอนตัวอย่างใน Oracle CRM On Demand แล้ว ผู้รับจะได้รับการโอนตัวอย่างประเภทโอนเข้า หลังจากผู้รับทราบถึงการรับการทำรายการ Oracle CRM On Demand จะป้อนสินค้าคงคลังใหม่ในจำนวนสินค้าคงคลัง และลดรายการสินค้าคงคลังจากรีเคอร์คสินค้าคงคลังของผู้ส่ง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการจัดทำการโอนตัวอย่าง

- 1 ในแพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในแพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น โอนออก  
โอนออก แสดงว่าคุณกำลังโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้อื่น
- 3 ตั้งค่าสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ
- 4 ป้อนชื่อของบุคคลที่จะรับตัวอย่างในฟิลด์โอนไปยัง
- 5 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ที่เลือกในแพจแก้ไขการทำงานรายการตัวอย่างที่จำเป็น (โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การทำรายการตัวอย่าง](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง" ในหน้า 558)) แล้วคลิกบันทึก
- 6 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำการรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 538)
- 7 เพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรเคอร์คตามที่จำเป็น
- 8 คลิก ส่ง

หากไม่มีข้อผิดพลาด สถานะของเรเคอร์คการทำรายการโอนออกใหม่นี้จะเปลี่ยนเป็น ระหว่างจัดส่ง และ Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรเคอร์คการทำรายการของผู้รับใหม่โดยอัตโนมัติ โดยประเภทการทำรายการคือ โอนเข้า และสถานะคือ ระหว่างจัดส่ง

ข้อมูลสมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับการทำการรายการโอนออกจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการของผู้รับใหม่

เรเคอร์คการทำรายการที่ได้รับใหม่รับค่ารายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจากรีเคอร์คการทำรายการโอนออก

## การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำการโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปที่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้ หรือยืนยันการรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายใน [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 535)

เมื่อยืนยันการรับโอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

#### การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด

- 1 ในเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการที่ได้รับในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่ลิงก์ไปยังของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการที่คุณต้องการยืนยัน  
การทำรายการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างจัดส่ง
- 3 ตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการ และในส่วนรายการการทำรายการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา  
ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่ย่านได้อย่างเดียว
- 4 คลิก ยืนยัน  
หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง สถานะการทำรายการจะเปลี่ยนเป็น ประมวลผลแล้ว และคุณได้ยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว  
หากมีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและที่ส่ง คุณมีทางเลือกที่จะปิดการทำรายการที่มีความไม่สอดคล้อง หรือเปิดการทำรายการนั้นไว้โดยมีสถานะเป็น รับบางส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน](#) (ในหน้า 535)

**หมายเหตุ:** ปริมาณตัวอย่างที่โอนจะไม่ปรากฏในการนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกว่าผู้ใช้ปลายทางจะยืนยันการรับตัวอย่าง

#### การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการเคลื่อนย้ายทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำกรโอนตัวอย่าง](#) (ในหน้า 534) ตัวอย่างถูกกำหนดเส้นทางถึงผู้รับซึ่งต้องยืนยันการรับตัวอย่าง ก่อนที่ Oracle CRM On Demand จะสามารถโอนสินค้าคงคลังใหม่ไปที่งวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานของผู้รับได้

ผู้ใช้ปลายทางสามารถยืนยัน การรับโอนตัวอย่างทั้งหมดได้ตามที่อธิบายใน [การยืนยันการรับโอนตัวอย่างทั้งหมด](#) (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด" ในหน้า 534) หรือการรับโอนตัวอย่างบางส่วน ตามที่ได้อธิบายในกระบวนการต่อไปนี้

เมื่อยืนยันการรับโอนตัวอย่าง หากผู้ใช้ปลายทางยังไม่มีเรคคอร์ดที่สอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง ล็อตตัวอย่าง หรือระยะเวลาสินค้าคงคลังที่เกี่ยวข้องกับสินค้าคงคลังตัวอย่างที่ได้รับโอนแล้ว Oracle CRM On Demand จะจัดทำเรคคอร์ดเหล่านี้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการยืนยันการรับโอนตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

#### เมื่อต้องการยืนยันการรับเพียงบางส่วนของกรโอนตัวอย่าง

- 1 ในเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการที่ได้รับในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูรายละเอียดที่ลิงก์ไปยังของฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการที่คุณต้องการยืนยัน  
การทำรายการที่คุณเปิดต้องเป็นประเภทโอนเข้า และต้องมีสถานะเป็น อยู่ระหว่างจัดส่ง
- 3 ตรวจสอบรายละเอียดการทำรายการ และในส่วนรายการการทำรายการ ให้ป้อนค่าในฟิลด์ปริมาณที่ได้รับเพื่อแสดงปริมาณของผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่รับมา

ฟิลด์ปริมาณสินค้าที่ส่งจะแสดงปริมาณของรายการที่จัดส่งและเป็นฟิลด์ที่อ่านได้อย่างเดียว

#### 4 คลิก รับทราบ

หากมีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการข้อมูลที่ไม่ตรงกันโดยอัตโนมัติ และให้สถานะเป็นประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน หากไม่มีความแตกต่างระหว่างปริมาณที่รับและปริมาณที่ส่ง Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว และคุณได้รับทราบการโอนตัวอย่างทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว

**หมายเหตุ:** ปริมาณการโอนตัวอย่างจะไม่ปรากฏใน การนับสินค้าคงคลังของผู้ใช้ปลายทาง จนกระทั่งผู้ใช้ปลายทางยืนยันการรับตัวอย่าง

## การปรับการทำรายการตัวอย่าง

พนักงานขายต้องติดตามสินค้าคงคลังและตรวจสอบว่าตัวอย่างแต่ละรายการมีการลงบัญชีระหว่างการระดมยอด

คุณสมบัติการปรับปรุงช่วยให้ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ปรับปรุงจำนวนสินค้าคงคลังได้โดยการปรับปรุงการทำรายการสินค้าคงคลังที่ผ่านมาแล้ว (การทำรายการที่ประมวลผลแล้ว) เหตุผลทั่วไปสำหรับการปรับปรุงการทำรายการตัวอย่างที่ผ่านมาแล้ว ได้แก่: การสูญหายของผลิตภัณฑ์, การขโมยผลิตภัณฑ์, ข้อผิดพลาดในการนับ หรือข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูล คุณสามารถเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือปรับปรุงปริมาณสำหรับการทำรายการผลิตภัณฑ์ประเภทใดๆ (โอน, สูญหาย, ถูกขโมย, ได้รับ, การทำรายการให้ตัวอย่าง หรือการเบิกจ่าย และอื่นๆ) คุณจะใช้การปรับปรุงเพื่อระดมยอดปริมาณเริ่มต้นจากเรคคอร์ดผู้ดูแลระบบตัวอย่างด้วยปริมาณที่มีอยู่เมื่อพนักงานขายนับสินค้าคงคลังทางกายภาพ

คุณสามารถปรับการทำรายการทุกประเภทที่มีสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากประมวลผลการทำรายการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำรายการนั้นได้อีก คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ (ในหน้า 536)
- การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ (ในหน้า 537)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการปรับปรุง (การทำรายการตัวอย่างของประเภท การปรับปรุงสินค้าคงคลัง) บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

### การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่

คุณสามารถปรับการทำรายการทุกประเภทที่มีสถานะการทำรายการเป็นประมวลผลแล้ว หลังจากประมวลผลการทำรายการที่มีอยู่แล้ว คุณจะไม่สามารถปรับการทำรายการนั้นได้อีก คุณต้องจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงใหม่ โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่** (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่" ในหน้า 537)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

#### การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่

**1** ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เปิดการทำรายการประเภทการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีสถานะการทำรายการเป็น ประมวลผลแล้ว

**2** การเพิ่มหรือแก้ไขสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดตามที่จำเป็น

**3** คลิก ปรับปรุง

ขั้นตอนนี้จะจัดทำรายการใหม่ในประเภทการปรับปรุงสินค้าคงคลังโดยมีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ

รายการสินค้าที่ทำรายการทั้งหมดจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่ ข้อมูลสมุดบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการเริ่มแรกจะถูกคัดลอกไปยังการทำรายการใหม่

**4** แก้ไขข้อมูลการทำรายการหลักที่จำเป็น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ **ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง** (ในหน้า 558)

**5** แก้ไขสินค้าที่ทำรายการที่จำเป็น



ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแก้ไขจำนวนของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่และรายการสินค้าที่ทำรายการใหม่ หรือลบรายการสินค้าที่ทำรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในส่วนนี้ของเพจ โปรดดูที่ [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 563)

## 6 คลิก ส่ง เพื่อส่งเรเคอร์ดีการทำรายการการปรับสินค้าคงคลังใหม่

หากไม่มีข้อผิดพลาดใดๆ สถานะของเรเคอร์ดีการทำรายการสินค้าคงคลังใหม่จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว

## การจัดทำเรเคอร์ดีการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่

ในการแก้ไขจำนวนสินค้าคงคลังที่นับได้จริงกับจำนวนที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่ตรงกันนั้น ผู้ใช้และผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง พนักงานขายและผู้ดูแลรายการตัวอย่างจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงลงในการทำรายการปรับปรุงของตนโดยการจัดทำเรเคอร์ดีการทำรายการตัวอย่างใหม่ในประเภทการปรับสินค้าคงคลัง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการสร้างเรเคอร์ดีการปรับสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

*ในการจัดทำเรเคอร์ดีการปรับสินค้าคงคลังใหม่ ให้ทำดังนี้*

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับสินค้าคงคลัง
- 3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น ตัวอย่างที่สูญหาย ตัวอย่างที่หาพบ หรือการนับครั้งแรก
- 4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 558)
- 5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ ตามที่อธิบายไว้ใน [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 538)
- 6 คลิกส่ง

## การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ

พนักงานขายสามารถบันทึกการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบที่พวกเขาสังเกตเห็นในสินค้าคงคลังได้โดยจัดทำเรเคอร์ดีการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบใหม่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและพบ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานและสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

*ในการจัดทำเรเคอร์ดีการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายหรือพบใหม่*

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่
- 2 ในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่าง ให้ตั้งค่าประเภทการทำรายการเป็น การปรับสินค้าคงคลัง
- 3 ป้อนเหตุผลในฟิลด์เหตุผล เช่น: สูญหายหรือพบ
- 4 ป้อนข้อมูลฟิลด์ที่เหลือในเพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างให้สมบูรณ์ตามความจำเป็นแล้วคลิก บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ [ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 558)
- 5 เพิ่มรายการสินค้าของสินค้าที่ทำรายการอย่างน้อยหนึ่งรายการ

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 538)

## 6 คลิกลง

### การดูการทำรายการเบิกจ่าย

ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำการทำรายการเบิกจ่าย (ให้การทำรายการตัวอย่าง) Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายให้ตัวอย่างระหว่างการติดต่อกับฝ่ายขาย

**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ไม่สามารถจัดทำการทำรายการที่ได้รับ Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการโอนเข้าโดยอัตโนมัติเมื่อใดก็ตามที่พนักงานขายส่งคืนตัวอย่างให้ก่อนหน้านี้ หรือโอนออกตัวอย่างไปยังสำนักงานใหญ่หรือพนักงานขายรายอื่น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

#### ในการดูการทำรายการเบิกจ่าย

- 1 ในไอเมเพจการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก การทำรายการเบิกจ่าย ในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่าง
- 2 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดการทำรายการเบิกจ่ายที่คุณต้องการดู
- 3 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างที่แสดงขึ้น ให้ตรวจสอบข้อมูลการทำรายการหลัก ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก และข้อมูลสินค้าที่ทำรายการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ **ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง** (ในหน้า 558)

ผู้ใช้ไม่สามารถอัปเดตหรือเปลี่ยนข้อมูลใดๆ ในเพจนี้ หากจำเป็นต้องการแก้ไขสำหรับการทำรายการเบิกจ่าย ต้องจัดทำรายการปรับสินค้าคงคลังใหม่ โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่** (ในหน้า 537)

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถดูการทำรายการที่ได้รับโดยเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมจากรายการการทำรายการตัวอย่างได้เช่นเดียวกัน

### การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างในการเพิ่มรายการสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของรายการสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่ในการทำรายการตัวอย่าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

#### ในการเพิ่มสินค้าที่ทำรายการในการทำรายการตัวอย่าง

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการทบทวน
- 2 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนสินค้าที่ทำรายการ
- 3 ในเพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นแล้วคลิก บันทึก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ต่างๆ ในเพจนี้ โปรดดูที่ **ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ** (ในหน้า 563)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้าที่ทำรายการ:

**538** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- [สินค้าที่ทำรายการ \(ในหน้า 561\)](#)
- [การจัดการสินค้าที่ทำรายการ \(ในหน้า 561\)](#)
- [ฟิลดสินค้าที่ทำรายการ \(ในหน้า 563\)](#)

## การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง (ตามที่บันทึกโดย Oracle CRM On Demand เมื่อตัวอย่างถูกโอน) ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและผู้ใช้ปลายทางต้องจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุง

การแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพและอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นขั้นตอนที่สำคัญใน [กระบวนการระบอบยอดสินค้าคงคลัง \(ในหน้า 526\)](#)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และสิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างและพนักงานขายสามารถใช้ตัวเลือกหนึ่งหรือตัวเลือกทั้งหมดต่อไปนี้เพื่อแก้ไขข้อมูลไม่ตรงกันระหว่างการนับทางกายภาพของสินค้าคงคลังและการนับทางอิเล็กทรอนิกส์ของสินค้าคงคลัง :

- [การจัดทำและส่งการทำรายการปรับปรุงตัวอย่างที่มีการตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไป สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ \[การจัดทำเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ \\(ในหน้า 537\\)\]\(#\)](#)
- [การปรับปรุงเรคคอร์ดรายการสินค้าของการทำรายการที่บ่อนก่อนหน้าซึ่งยังไม่ได้ส่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ \[การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ \\(ในหน้า 536\\)\]\(#\)](#)

## การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย

ในระหว่างการติดต่อการขาย พนักงานขายจะนำตัวอย่างจากสินค้าคงคลังของเขาและส่งมอบให้กับแพทย์ เกสซกร คลินิก โรงพยาบาล และผู้ติดต่อที่เหมาะสมอื่นๆ พนักงานขายต้องทำดังต่อไปนี้:

- นับตัวอย่างแต่ละตัวอย่างที่ถูกส่งมอบ
- ตรวจสอบว่าตัวอย่างเหมาะสมสำหรับแพทย์หรือความชำนาญของเขา
- บันทึกลายเซ็นของผู้มีอำนาจเพื่อทำให้การทำรายการเสร็จสมบูรณ์

**ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์สำหรับการเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการติดต่อ** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการค้าตัวอย่าง ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้นที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:

- ไม่ได้ปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจากฝ่ายขาย ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย พนักงานขายจะไม่สามารถให้ผลิตภัณฑ์ใดๆ ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อได้ ซึ่งรวมถึงข้อมูล ตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายของผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้น ผลิตภัณฑ์อาจถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อด้วยเหตุผลของบริษัท ทางกฎระเบียบ หรือทางกฎหมาย ตัวอย่างเช่น บริษัทเวชภัณฑ์อาจต้องการป้องกันไม่ให้มีการเปิดเผยรายละเอียดของยาที่อยู่ในขั้นทดสอบ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น \(ในหน้า 624\)](#)

**หมายเหตุ:** หากผลิตภัณฑ์ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจากฝ่ายขาย พนักงานขายจะไม่สามารถเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการติดต่อได้

แม้ว่าพนักงานขายจะได้รับการปันส่วนสำหรับผลิตภัณฑ์นั้นก็ตาม

ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักในการติดต่อจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์ที่สามารถเพิ่มลงในติดต่อได้ หากไม่มีผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อดังกล่าว

จะไม่มีกรปิดกั้นผลิตภัณฑ์ใดๆ

- ผลิตภัณฑ์ได้รับการปันส่วนให้กับพนักงานขายแล้ว
- ผลิตภัณฑ์จะแสดงในรายการสินค้าคงคลังของพนักงานขายสำหรับกรณีที่เป็นสินค้าตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขาย
- ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน

**คำแนะนำสำหรับการดำเนินการติดต่อจากฝ่ายขาย** ลองศึกษาคำแนะนำต่อไปนี้ เมื่อมีการดำเนินการติดต่อจากฝ่ายขายเพื่อส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย หรือให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการติดต่อของผู้เข้าร่วมหรือผู้ติดต่อทั้งหมดมีผู้ติดต่อหลักที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าการติดต่อของผู้เข้าร่วม ผู้ติดต่อ หรือบริษัททั้งหมดมีที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง

- ห้ามเปลี่ยนข้อมูลผู้ติดต่อหลักหลังจากที่ได้จัดทำเรคคอร์ดการติดต่อ และกำหนดตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขาย ข้อมูลผลิตภัณฑ์ หรือคำขอตัวอย่างที่เกี่ยวข้องแล้ว

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการปล่อยตัวอย่าง คำขอตัวอย่าง และการกระจายรายการส่งเสริมการขายในระหว่างการติดต่อเพื่อทำการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

**เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย**

1. ในโฮมเพจผู้ติดต่อ ให้เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการส่งมอบตัวอย่าง
2. ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ให้คลิก การติดต่อใหม่ หรือ การติดต่ออัตโนมัติ เพื่อเพิ่มรายการสินค้าใหม่
  - การคลิกที่ การติดต่อใหม่ จะแสดงเพจแก้ไขการติดต่อที่คุณต้องป้อนข้อมูลส่วนใหญ่ด้วยตนเองสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่
 

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้ระบุการติดต่อในฟิลด์ประเภท มิฉะนั้นรายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้จะไม่มีให้คุณใช้งาน เช่น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ให้อินพุต
  - การคลิกที่ การติดต่ออัตโนมัติ จะแสดงเพจรายละเอียดการติดต่อที่ข้อมูลในฟิลด์ต่อไปนี้จะถูกป้อนค่าโดยอัตโนมัติสำหรับเรคคอร์ดการติดต่อใหม่
    - ฟิลด์สถานะมีค่าเป็น ที่ว่างแผน
    - ฟิลด์วันที่สิ้นสุดมีค่าเท่ากับวันที่เริ่มต้นบวก 30 นาที
    - ฟิลด์ประเภทมีค่าเป็น การติดต่อ
3. ในเพจแก้ไขการติดต่อหรือรายละเอียดการติดต่อ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - a. ในการป้อนประเภทเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call
  - b. ป้อนหรืออัปเดตข้อมูล
 

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจแก้ไขการติดต่อและรายละเอียดการติดต่อ โปรดดูที่ [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อจากฝ่ายขาย\) ลูกค้า](#) (ในหน้า 169)
4. บันทึกเรคคอร์ดโดยดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในเพจการแก้ไขการติดต่อ ให้คลิก บันทึก
  - ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิก บันทึกเป็น Smart Call ส่วนตัว หรือ บันทึกเป็น Smart Call ส่วนกลาง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต](#) (ในหน้า 554)
5. ขั้นตอนถัดไป ดำเนินการตามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งต่อไปนี้บนเพจรายละเอียดการติดต่อตามที่จำเป็น:
  - เพิ่มรายการย่อยผลิตภัณฑ์ที่ให้อินพุต ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก
 

**หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่จะสามารถเพิ่มลงในเรคคอร์ดการติดต่อหลักได้ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์
  - เพิ่มรายการย่อยของผู้เข้าร่วมให้กับเรคคอร์ดการติดต่อหลัก และเพิ่มรายการย่อยข้อมูลรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง หรือสินค้าส่งเสริมการขายให้กับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานเหล่านี้ โปรดดูที่หัวข้อต่อไปนี้:

  - [การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงใน การติดต่อ](#) (ในหน้า 541)
  - [การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท](#) (ในหน้า 542)
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้อินพุตกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 544)
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ](#) (ในหน้า 547)

- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 549)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 551)

6 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับที่เกี่ยวข้องกับสินค้าตัวอย่าง:

- การจัดการการปันส่วน (ในหน้า 566)
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (ในหน้า 169)
- การตั้งค่าจำนวนครั้งสูงสุดที่สามารถสุ่มตัวอย่างของผู้ติดต่อ
- การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้

### การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

**ผู้เข้าร่วม** คือบุคคลที่มีส่วนร่วมตามโอกาสที่กำหนดในการประชุมหรือการสนทนาทางโทรศัพท์ การติดต่อของบริษัทอาจมีผู้เข้าร่วมหลายคนได้ และแต่ละคนที่เข้าร่วมการติดต่อของบริษัทอาจมีรายการที่ไม่ซ้ำกันหรือการโต้ตอบเฉพาะที่ตัวแทนขายจะทำการบันทึกไว้ การรายงานที่แต่ละระดับการโต้ตอบจะช่วยให้ตัวแทนขายสามารถบันทึกได้ว่าตัวอย่างหรือรายการส่งเสริมการขายใดที่ไปและรายละเอียดผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลคำขอตัวอย่างใดที่ได้รับการบันทึกสำหรับการโต้ตอบแต่ละราย

**การติดต่อผู้เข้าร่วม** คือการติดต่อเฉพาะที่เชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัทหลัก การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่เหมือนการติดต่อของผู้ติดต่อ แต่จะเชื่อมโยงกับการติดต่อของบริษัท การติดต่อของผู้เข้าร่วมจะเป็นเรคคอร์ดที่แยกออกไปโดยใช้ประเภทการติดต่อผู้เข้าร่วม

### การตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้สำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วม

ในการเข้าใช้และเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในบริษัทหลัก คุณจะต้องมีการตั้งค่าที่เหมาะสมในโปรไฟล์การเข้าใช้ของคุณ ตารางต่อไปนี้จะแสดงถึงการตั้งค่าระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมบนบริษัทหลักได้ จะต้องใช้การตั้งค่านี้บนทั้งโปรไฟล์การเข้าใช้ฟิลด์ของคุณและโปรไฟล์การเข้าใช้ของเจ้าของของคุณ เมื่อกำหนดระดับการเข้าใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อผู้เข้าร่วม การติดต่อผู้เข้าร่วมจะทำหน้าที่คล้ายกับการติดต่ออื่นๆ (การติดต่อบริษัทหรือผู้ติดต่อ) ภายในเฟรมเวิร์กการติดต่อ อย่างไรก็ตาม สิทธิ์ระดับบนสุดสำหรับการติดต่อผู้เข้าร่วมจะถูกจำกัดไว้เฉพาะสิทธิ์ที่กำหนดไว้บนกิจกรรมหลัก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์การเข้าใช้ โปรดดูที่ การจัดการโปรไฟล์การเข้าใช้ และ กระบวนการตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ดของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	ระดับการเข้าใช้
กิจกรรม	การติดต่อผู้เข้าร่วม	ดู

**หมายเหตุ:** การติดต่อผู้เข้าร่วมคือส่วนย่อยสุดของบริษัทและส่วนย่อยของการติดต่อบริษัท (ซึ่งเป็นประเภทของกิจกรรม) ผลลัพธ์ที่ได้คือการเข้าใช้การติดต่อผู้เข้าร่วมจะต้องได้รับการกำหนดค่าจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทเรคคอร์ดกิจกรรม

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

#### ในการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ

- 1 ไปยังโฮมเพจบริษัท และเลือกบริษัทที่คุณต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61)

2 ในรายละเอียดบริษัท เลื่อนลงไปยังส่วนการติดต่อ จากนั้นเปิดเรคคอร์ดการติดต่อบริษัทที่คุณต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วม

3 ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกที่การติดต่อใหม่ในส่วนผู้เข้าร่วม

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้เข้าร่วมในเพจรายละเอียดของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้เข้าร่วมเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

4 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

a ในการป้อนข้อมูลเรคคอร์ดการติดต่อใหม่พร้อมด้วยข้อมูลจากเทมเพลต Smart Call ที่มีอยู่ ให้คลิกไอคอน ค้นหา ถัดจากฟิลด์ Smart Call แล้วเลือก Smart Call

b ป้อนหรืออัปเดตข้อมูลตามความจำเป็น อย่างไรก็ตาม โปรดทราบถึงสิ่งต่อไปนี้:

- ค่าในฟิลด์ประเภทการติดต่อ ซึ่งเป็นแบบอ่านอย่างเดียว คือการติดต่อผู้เข้าร่วมตามคำตีพิมพ์
- ข้อมูลบริษัทจะป้อนมาจากข้อมูลการติดต่อบริษัท
- ข้อมูลที่อยู่จะป้อนมาจากข้อมูลการติดต่อบริษัท
- คุณต้องใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อหลักในการเลือกผู้ติดต่อที่จะเข้าร่วมการติดต่อบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจนี้ โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยมชมลูกค้า (การติดต่อจากฝ่ายขาย) (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 169)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นบนหน้าจออาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้แบบออนไลน์ ฟิลด์ที่กำหนดให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดไว้จะได้รับการบันทึกไว้ในเทมเพลต Smart Call

5 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

6 ในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ป้อนรายละเอียดผลิตภัณฑ์ใดๆ ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมนี้ ตามที่แสดงในหัวข้อต่อไปนี้:

- การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้อีกข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 544)
- การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้อีกข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 547)
- การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 549)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 551)

**หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่จะสามารถเพิ่มลงในเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วมได้ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกในรายการผลิตภัณฑ์

7 เมื่อเสร็จ คลิก กลับไปที่รายละเอียดการติดต่อ

ส่วนผู้เข้าร่วมจะแสดงรายการผู้เข้าร่วมที่เพิ่มใหม่

8 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท

การติดต่อบริษัทอาจมีผู้ติดต่อหลายคนได้ คุณสามารถจัดทำการติดต่อผู้เข้าร่วมสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายโดยอัตโนมัติโดยใช้คุณสมบัติการสร้างการติดต่อของ Oracle CRM On Demand ซึ่งช่วยให้คุณลดจำนวนการเคาะแป้นพิมพ์ขณะจัดทำการติดต่อได้ นอกจากนี้ คุณสมบัตินี้ยังให้ข้อมูลที่สอดคล้องกันสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อและการติดต่อผู้เข้าร่วมของการติดต่อบริษัท

## การพิจารณาก่อนเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท

ก่อนที่คุณจะเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัทโดยใช้ขั้นตอนนี้ ให้พิจารณาข้อมูลต่อไปนี้:

- ระบบจะเชื่อมโยงผู้ติดต่อที่เลือกกับการติดต่อบริษัท เว้นแต่จะมีการตั้งค่าฟิลด์รหัสเหตุผลที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่ออยู่ หากมีการตั้งค่ารหัสเหตุผลที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อนั้น ระบบจะไม่เพิ่มผู้ติดต่อดังกล่าวไปยังการติดต่อบริษัทและไม่สร้างการติดต่อผู้เข้าร่วม และ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่าผู้ติดต่อนั้นถูกปิดกั้นสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [การปิดกั้นผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 262)
- สำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายที่ไม่ได้ถูกปิดกั้น Oracle CRM On Demand จะสร้างการติดต่อผู้เข้าร่วมเมื่อคุณเลือก สร้างการติดต่อ ในเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้เข้าร่วมที่สร้างขึ้นจะมองเห็นได้ในแท็บการติดต่อผู้เข้าร่วมของเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้เข้าร่วมที่สร้างขึ้นจะมีข้อมูลฟิลด์วันที่ เวลา ระยะเวลา บริษัท ที่อยู่ สถานะ และหัวเรื่องที่ป้อนมาจากข้อมูลการติดต่อหลัก
- คุณจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อผู้เข้าร่วมกับรายชื่อผู้ติดต่อสำหรับการติดต่อบริษัทดังนี้:
  - หากมีการนำผู้ติดต่อออกหรือลบผู้ติดต่อ ระบบจะนำการติดต่อผู้เข้าร่วมออกหรือลบการติดต่อนั้นด้วย
  - หากมีการนำการติดต่อผู้เข้าร่วมออกหรือลบการติดต่อนั้น ระบบจะนำผู้ติดต่อออกหรือลบผู้ติดต่อด้วย ตราบเท่าที่การติดต่อบริษัทไม่ได้อยู่ในสถานะลงนาม ส่ง หรือสมบูรณ์
- หากมีการรวมผู้ติดต่อภายในโฟลว์ UI ของการติดต่อบริษัท Oracle CRM On Demand จะนำการติดต่อผู้เข้าร่วมสำหรับผู้ติดต่อรองออก
- หากคุณได้ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลโดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหรือส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลในการติดต่อบริษัท ระบบจะป้อนประเภทการติดต่อผู้เข้าร่วมแต่ละรายการด้วยข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเดียวกันเมื่อจัดทำการติดต่อโดยใช้ สร้างการติดต่อ
- หากคุณสามารถทำเอกสารสำหรับตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ หรือผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับการติดต่อ แต่คุณยังไม่ได้ส่งการติดต่อ และมีเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นเชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ การส่งการติดต่อจะดำเนินต่อไปโดยไม่ข้อผิดพลาด ต้องมีการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในครั้งแรกที่ให้ตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย หรือในครั้งแรกที่จัดทำรายละเอียดผลิตภัณฑ์ ระบบจึงจะปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากการรายงานการติดต่อ หากคุณได้ป้อนรายการใน Oracle CRM On Demand และปิดกั้นผลิตภัณฑ์แล้ว การประมวลผลการติดต่อจะดำเนินไปอย่างถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ [ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น](#) (ในหน้า 624)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน บุคคลที่ดำเนินการขั้นตอนนี้ ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นผู้ดูแลระบบของบริษัทหรือตัวแทนบริการนอกสถานที่ จะต้องมีสิทธิ์จัดการการติดต่อของ LS และสิทธิ์เข้าใช้เรคคอร์ดการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้ติดต่อ และการติดต่อผู้เข้าร่วมในโปรไฟล์การเข้าใช้

### การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท

- 1 ไปยังโฮมเพจบริษัท และเลือกบริษัทที่คุณต้องการ  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#)
- 2 ในรายละเอียดบริษัท เลื่อนลงไปยังส่วนการติดต่อ จากนั้นเปิดเรคคอร์ดการติดต่อบริษัทที่คุณต้องการเพิ่มผู้เข้าร่วม
- 3 ในเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัท คลิก เพิ่ม ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อ และในวินโดว์ ค้นหาผู้ติดต่อ เลือกผู้ติดต่อที่จะเข้าร่วมการติดต่อ จากนั้น คลิก ตกลง เมื่อคุณเลือกผู้ติดต่อเสร็จแล้ว  
**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนผู้ติดต่อในเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้คลิกที่ลิงก์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนผู้ติดต่อเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
- 4 ในเพจรายละเอียดการติดต่อบริษัทหรือเพจรายละเอียดการติดต่อผู้เข้าร่วมที่สร้างขึ้น ป้อนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายตามที่แสดงในหัวข้อต่อไปนี้:
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 544)
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับการติดต่อ](#) (ในหน้า 547)
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 549)
  - [การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ](#) (ในหน้า 551)

**หมายเหตุ:** เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักสำหรับการติดต่อเท่านั้นที่คุณสามารถเพิ่มลงในเพจรายละเอียดการติดต่อผู้เข้าร่วม ผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลักจะไม่ปรากฏให้เลือกรายการผลิตภัณฑ์

- 5 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว คลิก กลับไปที่รายละเอียดการติดต่อ ส่วน ผู้ติดต่อ จะแสดงผู้ติดต่อที่เพิ่มเข้ามาใหม่
- 6 เมื่อคุณพร้อมแล้ว คลิก ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลลงในรายการติดต่อหลัก
  - โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในรายการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม
- คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในรายการติดต่อหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) โปรดดูที่ การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 609)

ขั้นตอนนี้อธิบายวิธีเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ

## ข้อควรพิจารณาเมื่อเลือกใช้ส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล หรือส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

หัวข้อนี้อธิบายข้อควรพิจารณาเมื่อใช้ส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล หรือส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ในการเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ:

- ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล
- ผลิตภัณฑ์สำหรับให้ข้อมูลที่ผู้ใช้จะแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่พนักงานขายสามารถให้รายละเอียดแก่ลูกค้าได้ รายการดังกล่าวจะอ้างอิงตามเรคคอร์ดการปันส่วนของพนักงานขาย ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูลเพื่อลบบางรายการสำหรับเลือกข้อบ่งชี้ เพิ่มเรคคอร์ดข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ เพิ่มฟิลด์ใหม่ และใช้โครงร่างเพจที่กำหนดเอง นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบยังสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองของตนเองได้ เช่นเดียวกับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand ในรีลีส 24 และรีลีสก่อนหน้า รายการสำหรับเลือกข้อบ่งชี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นเช่นเดียวกับฟิลด์ลำดับความสำคัญ ข้อกำหนดนี้ไม่ได้นำมาใช้อีกต่อไป

**หมายเหตุ:** ออบเจกต์แผนการรับส่งข้อความที่สนับสนุนการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างไม่สามารถเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล

- ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- หากบริษัทของคุณต้องการจัดทำเอกสารวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ ให้ใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล แทนผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้สำหรับให้ข้อมูล
- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแสดงเมนูการเลือกที่เลือกใช้ของผลิตภัณฑ์ประเภทรายละเอียดทั้งหมด โดยที่พนักงานขายสามารถเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะรวมไว้ในเซชันการให้ข้อมูลได้ นอกจากนี้ยังมีฟิลด์การจัดการที่ช่วยให้พนักงานขายแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการปันส่วนเท่านั้น ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลได้รับการปรับแต่งทั้งหมด เนื่องจากผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มฟิลด์ใหม่ได้ตามต้องการ รวมทั้งยังสามารถเพิ่มประเภทเรคคอร์ดข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ให้กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล และแทนที่รายการสำหรับเลือกข้อบ่งชี้ที่เลือกได้ นอกจากนี้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลยังสนับสนุนประเภทเรคคอร์ดและข้อมูลการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้างอีกด้วย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่ง Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ การปรับแต่งแอปพลิเคชัน

## เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลฟิลด์ผลิตภัณฑ์ตรงกันในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ

ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ (เรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้อง) ต้องเชื่อมโยงกับผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้จากเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์หลักที่ให้ข้อมูล เมื่อคุณเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้องโดยใช้เครื่องมือเลือกการค้นหา เครื่องมือเลือกจะแสดงเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์หลักที่ให้ข้อมูล อย่างไรก็ตาม หลังจากเชื่อมโยงฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับเรคคอร์ด PCD



ที่เกี่ยวข้องเสร็จแล้ว ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนผลิตภัณฑ์หลักในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลได้ หลังจากนั้น ระบบจะหยุดการทำให้ข้อมูลตรงกันสำหรับเรคคอร์ดย่อย PCD ที่เกี่ยวข้องที่บันทึกก่อนหน้านี้ซึ่งมีการบังคับใช้กับผลิตภัณฑ์เช่นเดียวกับในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล ด้วยเหตุนี้ ห้ามอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล หลังจากที่คุณได้เชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ด PCD ที่เกี่ยวข้องแล้ว

## เกี่ยวกับกฎการจัดการกระบวนการสำหรับการลือคเรคคอร์ดกิจกรรมและเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลของการติดต่อ

ด้วยการจัดการกระบวนการของ Oracle CRM On Demand ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถจัดทำกฎการลือคเรคคอร์ดต่อไปนี้:

- กฎที่จะลือคเรคคอร์ดกิจกรรมพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อย
- กฎที่จะลือคเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลของการติดต่อพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อย

ในกรณีนี้ เมื่อคุณส่งเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อ Oracle CRM On Demand

จะทำให้สถานะของเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลของการติดต่อกับสถานะของเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อตรงกัน เมื่อมีการทำเครื่องหมายกิจกรรมการติดต่อเป็น ส่งแล้ว Oracle CRM On Demand จะทำเครื่องหมายเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลเป็น ส่งแล้ว เช่นกัน หากกฎการลือคการจัดการกระบวนการสำหรับกิจกรรม ซึ่งมีการตั้งสถานะเป็น ส่งแล้ว ลือคเรคคอร์ดย่อย กิจกรรมคุณควรใช้กฎการลือคการจัดการกระบวนการแบบเดียวกันสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลของการติดต่อดังเมื่อมีการตั้งสถานะเป็น ส่งแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากฎการลือคเรคคอร์ดสำหรับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## ข้อควรพิจารณาสำคัญสำหรับการดำเนินการในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล

เนื่องจากลักษณะที่โดดเด่นของฟังก์ชันผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล ให้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลจากส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อเสมอ คุณสามารถดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลได้จากตำแหน่งต่อไปนี้:

- (แนะนำ) ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ ซึ่งสนับสนุนการดำเนินการสื่อสาร: ใหม่, แก้ไข, แก้ไขแบบออนไลน์ และลบ การดำเนินการทั้งสี่จะสร้าง XML คิวกิจกรรมการเข้าร่วมกัน (IEQ) ซึ่งมีเรคคอร์ดกิจกรรมหลัก
- (ไม่แนะนำ) เพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล ซึ่งจะปรากฏเมื่อคลิกชื่อผลิตภัณฑ์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล สนับสนุนการดำเนินการสื่อสาร: ใหม่, แก้ไข, แก้ไขแบบออนไลน์ และลบ การดำเนินการทั้งสามจะสร้าง XML IEQ ซึ่งไม่รวมเรคคอร์ดกิจกรรมหลัก หากคุณดำเนินการดังกล่าวจากเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล การดำเนินการของเวิร์กโฟลว์ที่คุณตั้งค่าไว้โดยใช้การดำเนินการเหล่านี้หรือการดำเนินการอื่นๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับ XML IEQ ที่สร้างขึ้น อาจไม่ทำงานตามที่คาดไว้

## การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- 1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับให้อข้อมูลหรือส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับให้อข้อมูล ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ข้อบังคับ, ลำดับความสำคัญ (ไม่จำเป็น) และปัญหา (ไม่จำเป็น)

เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก ที่ป็นส่วนให้กับพนักงานขาย และใช้งานอยู่ในวันที่ปัจจุบันเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูตารางที่ด้านล่างหัวข้อนี้

- ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูล

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ โปรดดูตารางที่ด้านล่างหัวข้อนี้

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการป็นส่วนพนักงานขาย

เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการป็นส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการป็นส่วนสำหรับพนักงานขาย

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ให้อข้อมูลจะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เป็นส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

- 2 บันทึกเรคคอร์ด
  - 3 ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเรคคอร์ดการติดต่อ
  - 4 เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล
- สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหลัก</b>	
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>(ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตัวอย่างยาที่ให้</li> <li>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล</li> </ul>
ผลิตภัณฑ์	<p>(จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ (เช่น อุปกรณ์การแพทย์) ที่พูดถึงหรือแสดงให้ลูกค้าชม เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ <b>ฟิลด์ผลิตภัณฑ์</b> (ในหน้า 563)</p> <p>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล หรือรายการค้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น ที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก</li> <li>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่าใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน</li> </ul>
ลำดับความสำคัญ	ฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า
ข้อบ่งชี้	<p>ภาวะที่ใช้ผลิตภัณฑ์ในการรักษา ตัวอย่างบางส่วนได้แก่: โรคมุมิแพ้ โรคหืดหอบ ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ หัวใจวาย ฯลฯ ใช้รายการครอบครัวในการเลือกข้อบ่งชี้</p> <p>ก่อนรีลีส 23 ฟิลด์ข้อบ่งชี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามคำตีฟอลด์ แต่ในรีลีสปัจจุบัน ฟิลด์นี้ไม่ใช่ฟิลด์ที่จำเป็นอีกต่อไป อย่างไรก็ตาม หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงสร้างเพจสำหรับชนิดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในรีลีส 23 ฟิลด์รายการสำหรับเลือกข้อบ่งชี้จะยังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงสร้างที่ปรับแต่งเหล่านั้น ในการเปลี่ยนฟิลด์นี้เป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องยกเลิกการเลือกของทำเครื่องหมาย จำเป็นของฟิลด์ที่ได้รับการตั้งค่าไว้ในโครงสร้างเพจที่ปรับแต่งสำหรับรายละเอียดผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและแก้ไขฟิลด์</p>
ปัญหา	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่เลือกหรือไม่ก็ได้สำหรับลูกค้า ตัวอย่างบางส่วนเช่น: ผลข้างเคียง ประสิทธิภาพ ค่าใช้จ่ายเทียบกับทั่วไป ราคา ฯลฯ ใช้รายการครอบครัวเพื่อเลือกปัญหา
<p><b>หมายเหตุ:</b> ไม่มีฟิลด์ต่อไปนี้ตามคำตีฟอลด์ อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในโครงสร้างเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสตติก</p>	
ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล	ระบบจะตั้งค่านีตามค่าในฟิลด์ผลิตภัณฑ์ การเปลี่ยนค่านี้โดยใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาค่าจะเปลี่ยนฟิลด์ผลิตภัณฑ์ให้เป็นค่าเดียวกันด้วย
รายการแผนรับส่งข้อความหลัก	รายการแผนรับส่งข้อความที่กำหนดไว้ให้เป็นข้อความหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ฟิลต์	คำอธิบาย
ความสัมพันธ์ของแผนรับส่งข้อมูลหลัก	เรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อมูลที่กำหนดไว้ให้เป็นเรคคอร์ดหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
การตอบกลับข้อความหลัก	การตอบกลับข้อความที่กำหนดไว้เป็นการตอบกลับหลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
ประเภท	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ให้อยู่ละเอียด ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกประเภท  ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภท ได้แก่ การตอบกลับข้อความ ผลลัพธ์ วัตถุประสงค์การติดต่อ และ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มประเภทเพิ่มเติมได้ถ้าจำเป็น การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจที่แตกต่างจากโครงสร้างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลนั้นหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ อาจทำให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>
ข้อบังคับผลิตภัณฑ์	ข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้นๆ ซึ่งพนักงานขายเภสัชภัณฑ์มักจะอธิบายไว้ในระหว่างการติดต่อกับบุคลากรทางการแพทย์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">ข้อบังคับผลิตภัณฑ์</a> (ในหน้า 613)
หมายเหตุรายละเอียด	ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ฟิลต์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัวอักษร

## การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้การติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในวิธีต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่หลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลตัวอย่างที่ให้สำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการส่งมอบตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การเชื่อมโยงตัวอย่างที่ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

- 1 ในแฟงรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนตัวอย่างที่ให้ และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนตัวอย่างที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลต์ปริมาณ  
  
เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น ตัวอย่างยาที่ให้ ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก มีการปันส่วน และแสดงในสินค้าคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการตัวอย่างที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ
- ในส่วนตัวอย่างที่ให้ คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจแก้ไขตัวอย่างที่ให้

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

**หมายเหตุ:** ฟิลต์ตัวอย่างนี้จะถูกคัดลอกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call *yn* เวย์น เลขที่ลือต (#)

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงฟิลต์บางส่วน

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลตัวอย่างที่ให้หลัก</b>	
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>(ดูอย่างเดี่ยว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์กำหนดไว้ที่บริษัท เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ตัวอย่างยาที่ให้</li> <li>สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้</li> <li>ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล</li> </ul>
ผลิตภัณฑ์	<p>(จำเป็น) ชื่อของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ (เช่น ยาตัวใหม่ในตลาด) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ <b>ฟิลต์ผลิตภัณฑ์</b> (ในหน้า 563)</p> <p>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการค่าตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น ที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก</li> <li>ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย</li> <li>ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน</li> </ul>
เลขที่ลือต	<p>เลขที่ลือตสำหรับผลิตภัณฑ์ตัวอย่างที่เลือก</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์นี้จะเกี่ยวข้องกับเฉพาะเมื่อใช้เลขที่ลือตเพื่อติดตามตัวอย่างในสินค้าคงคลัง เมื่อเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดตัวอย่างที่ให้ จะป้อนลงในฟิลต์นี้ได้เฉพาะเลขที่ลือตที่เลือกของทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามลือต โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ <b>ลือตตัวอย่าง</b> (ในหน้า 573) และ <b>ฟิลต์ลือตตัวอย่าง</b> (ในหน้า 575)</p>
ปริมาณ	<p>จำนวนสินค้าตัวอย่างที่ส่งมอบให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998</p> <p>ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลต์สูงสุดต่อการติดต่อ</li> <li>ป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่อนุญาตเพื่อมอบให้กับผู้ติดต่อภายในงวดการจัดสรร</li> </ul>
สูงสุดต่อการติดต่อ	(ดูอย่างเดี่ยว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ต่อการติดต่อ
สูงสุดต่อการปันส่วน	(ดูอย่างเดี่ยว) ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถให้ได้ภายในงวดการจัดสรร
ผลรวมที่คำนวณของการปันส่วนปริมาณ	(ดูอย่างเดี่ยว) ปริมาณรวมของผลิตภัณฑ์ที่มีการให้ออกไปในระหว่างงวดการจัดสรร

**1** บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand

จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละตัวอย่างที่ให้การรับการติดต่อ นั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง  
ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อเป็น ส่งแล้ว

- ตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น
- ระยะเวลาที่ตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขติดต่อจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขติดต่อ
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่ได้ต่อการติดต่อหนึ่งครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่ได้ระหว่างระยะเวลาบันทึกส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

**2** ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าตัวอย่างไว้ในเรคคอร์ดการติดต่อ

**3** เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

## การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งในต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายลงในเรคคอร์ดหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในเรคคอร์ดหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในเรคคอร์ดหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการส่งมอบสินค้าส่งเสริมการขายระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การเชื่อมโยงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าเพื่อการศึกษา หรือสินค้าด้านการตลาดอื่นๆ ให้กับเรคคอร์ดการติดต่อ

**1** ในเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้เลื่อนลงไปยังส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้หรือส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย และดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงก์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้สำหรับให้ ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นในฟิลด์ปริมาณ

เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทเป็น สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ที่ไม่ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก มีการปันส่วน และแสดงในสินค้าคงคลังของพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้ได้เพื่อเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- ในส่วนสินค้าส่งเสริมการขาย ให้คลิก ใหม่ แล้วป้อนข้อมูลที่จำเป็นในเพจการแก้ไขสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์สินค้าส่งเสริมการขาย โปรดดูที่ตารางของคำอธิบายฟิลด์ที่ด้านท้ายของขั้นตอนนี้

ในการแก้ไขเพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** ฟิลด์สินค้าส่งเสริมการขายจะถูกตัดออกไปยังเรคคอร์ดใหม่เมื่อคุณจัดทำเรคคอร์ดการติดต่อใหม่จากแท็บ Smart Call

**2** บันทึกเรคคอร์ด

หากเงื่อนไขทั้งหมดต่อไปนี้ เป็นจริงเมื่อคุณคลิก บันทึก Oracle CRM On Demand

จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายที่มีหนึ่งรายการสำหรับแต่ละสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างที่สำหรับการติดต่อนั้น และส่งรายการการเบิกจ่ายนั้นเพื่ออัปเดตสินค้าคงคลังตัวอย่าง  
ถ้าการทำรายการการเบิกจ่ายสำเร็จ Oracle CRM On Demand จะเปลี่ยนสถานะการติดต่อก่อนส่งแล้ว

- สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างทั้งหมดมีอยู่ในสินค้าคงคลังตัวอย่างในช่วงเวลาที่ระบุด้วยวันที่และเวลาสำหรับการติดต่อนั้น
- ระยะเวลาที่สินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างถูกบันทึกคือระยะเวลาที่ไม่ได้กระทบยอด ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นถ้าเป็นระยะเวลาที่กระทบยอดแล้ว
- หมายเลขเลือดจะระบุตัวอย่างที่ส่งให้ ซึ่งสินค้าส่งเสริมการขายตัวอย่างนั้นจะถูกติดตามได้โดยหมายเลขเลือด
- ค่าปริมาณที่คุณใส่จะต้องไม่มากกว่าค่าสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบต่อการติดต่อกี่ครั้ง
- ปริมาณสูงสุดที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบระหว่างระยะเวลาบางส่วนจะต้องไม่เกินค่าเมื่อคุณป้อนค่าปริมาณ

**3** ทำซ้ำขั้นตอน 1-2 เพื่อเพิ่มรายการสินค้าส่งเสริมการขายที่อยู่ในเรคคอร์ดการติดต่อ

**4** เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูล โปรดดูที่ การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้หลัก</b>	
ผลิตภัณฑ์	<p>(จำเป็น) ชื่อของสินค้าส่งเสริมการขาย (เช่น ปากกา หรือลูกกอล์ฟ) หรือสินค้าเพื่อการศึกษา (เช่น เอกสารข้อมูล หรือคู่มือ) ที่ให้กับผู้ติดต่อ เลือกรายการ ด้วยเครื่องมือเลือกการค้นหา สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ <b>ฟิลด์ผลิตภัณฑ์</b> (ในหน้า 563)</p> <p>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้น ที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก</li> <li>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย แล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อปัจจุบัน</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> หลังจากรีลีส 22 เครื่องมือเลือกการค้นหาสำหรับฟิลด์ผลิตภัณฑ์จะค้นหาผลิตภัณฑ์แทนที่จะค้นหาการปันส่วนตั้งในรีลีสก่อนหน้านี้</p>
ชนิดผลิตภัณฑ์	<p>(ดูอย่างเดียว) ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนด เช่น สามารถเป็นหนึ่งในรายการต่อไปนี้ได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตัวอย่างที่ให้</li> <li>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล</li> </ul>
วันที่ติดต่อ	<p>(ดูอย่างเดียว) วันที่ติดต่อลูกค้า</p>
ปริมาณ	<p>จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายหรือสินค้าเพื่อการศึกษาที่ให้กับผู้ติดต่อ ปริมาณนี้จะต้องเป็นตัวเลขระหว่าง 1 ถึง 9998 ข้อความเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ป้อนค่าที่มากกว่าค่าในฟิลด์สูงสุดต่อการติดต่อ</li> <li>■ ป้อนค่าที่มากกว่าหรืออยู่ภายใน 10% ของปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่คุณได้รับอนุญาตให้มอบให้กับผู้ติดต่อภายในงวดการจัดสรร</li> </ul>

ฟิลล์	คำอธิบาย
สูงสุดต่อการปันส่วน	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบภายในงวดการจัดสรร
สูงสุดต่อการติดต่อ	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณสูงสุดของสินค้าส่งเสริมการขายที่คุณได้รับอนุญาตให้ส่งมอบสำหรับการติดต่อ
ผลรวมที่คำนวณของการปันส่วนปริมาณ	(ดูอย่างเดียว) ปริมาณรวมของสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ไปภายในงวดการจัดสรร

## การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ

คุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อไปนี้:

- โดยการเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างลงในการติดต่อหลัก
- โดยการเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อหลัก จากนั้นเพิ่มข้อมูลคำขอตัวอย่างสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผู้เข้าร่วม

คุณต้องเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อบริษัทหลัก เพื่อให้สามารถติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายสำหรับแต่ละคนที่เข้าร่วมการประชุมได้

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ได้ หากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลล์ใหม่ ฟิลล์ใหม่ก็จะพร้อมใช้งานบนเพจคำขอตัวอย่างด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการใบสั่ง โปรดดูที่ [การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 620)

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ

**หมายเหตุ:** ใน [Oracle CRM On Demand](#) รีลีสก่อนหน้ารีลีส 22 คุณสามารถแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างได้

โดยไม่ต้องใช้เรคคอร์ดคำขอตัวอย่างหลักที่เชื่อมโยงเมื่อใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล อย่างไรก็ตาม นับตั้งแต่รีลีส 22

เมื่อคุณแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล คุณต้องระบุ ID คำขอตัวอย่างของคำขอตัวอย่างหลักเพื่อระบุบริบทของรายการคำขอตัวอย่าง จากอินเทอร์เน็ตเพจผู้ใช้ [Oracle CRM On Demand](#) คุณสามารถจัดทำรายการคำขอตัวอย่างจากคำขอตัวอย่างหลักในบริบทการติดต่อเท่านั้น นอกจากนี้ การแทรกหรืออัปเดตรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล ยังเป็นการฝ่าฝืนกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์อีกด้วย

**หมายเหตุ:** ไม่สนับสนุนการประมวลผลผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นสำหรับรายการคำขอตัวอย่างเมื่อมีการใช้เวิร์กโฟลว์ใน [Oracle CRM On Demand](#) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น](#) (ในหน้า 628)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** เมื่อต้องการร้องขอตัวอย่างระหว่างการติดต่อการขาย บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับเรคคอร์ดการติดต่อ

- 1 บนเพจรายละเอียดการติดต่อหรือรายละเอียดผู้เข้าร่วม คลิก ใหม่ ในส่วนคำขอตัวอย่าง

ในการเข้าใช้เพจรายละเอียดผู้เข้าร่วม ให้ไปที่ส่วนผู้เข้าร่วมบนเพจรายละเอียดการติดต่อ และเปิดเรคคอร์ดผู้เข้าร่วมที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงร่างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงร่างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

- 2 บนเพจแก้ไขคำขอตัวอย่าง บ้อนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับคำขอตัวอย่าง  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลล์คำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ [ฟิลล์คำขอตัวอย่าง](#) (ในหน้า 589)
- 3 บันทึกเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง
- 4 บนเพจรายละเอียดคำขอตัวอย่าง ให้ไปที่ส่วน รายการคำขอตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนที่คุณต้องการในเพจของคุณ ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง ที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนนั้นเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ จากนั้นให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

**5** ในส่วนรายการคำขอตัวอย่าง:

**a** คลิกที่ ใหม่ เพื่อเพิ่มรายการคำขอตัวอย่างของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ขอแต่ละรายการ

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์ของการเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีการปันส่วนไปยังพนักงานขายเท่านั้นที่จะปรากฏในเครื่องมือเลือกผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย

**b** ในเพจ แก้ไขรายการคำขอตัวอย่าง ให้ป้อนข้อมูลที่จำเป็นสำหรับรายการคำขอตัวอย่าง ตารางที่ตอนท้ายของขั้นตอนนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายการคำขอตัวอย่าง

**c** บันทึกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่าง

**d** เพิ่มรายการคำขอตัวอย่างเพิ่มเติมตามที่ต้องการ

**6** ทำซ้ำขั้นตอน 1-5 เพื่อเพิ่มรายการคำขอตัวอย่างในเรคคอร์ดการติดต่อ

**7** เมื่อพร้อม คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง](#)

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่รายการในใบสั่ง	(จำเป็น) ฟิลด์ตัวเลขที่แสดงรายการในใบสั่ง
ปริมาณ	(จำเป็น) จำนวนตัวอย่างที่ขอ ซึ่งต้องเป็นจำนวนเต็มบวกที่ไม่ใช่ศูนย์ Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความเตือนหากคุณป้อนรายการใดรายการหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ค่าที่เกินค่าในฟิลด์ปริมาณสูงสุดในการคอร์ดการปันส่วนของคุณ</li> <li>■ ค่าที่เกินหรืออยู่ใน 10% ของฟิลด์ปริมาณสูงสุดต่อลูกค้าในการคอร์ดการปันส่วนของคุณ</li> </ul>
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ชื่อของผลิตภัณฑ์ เลือกชองทำเครื่องหมายถัดจากแต่ละผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการร้องขอ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท และ <a href="#">ฟิลด์ผลิตภัณฑ์</a> (ในหน้า 563) <p>มีเพียงผลิตภัณฑ์ที่มีประเภทชนิดเป็น ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล หรือรายการคำขอตัวอย่างที่ตรงตามเงื่อนไขต่อไปนี้เท่านั้นที่จะสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดการติดต่อได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผลิตภัณฑ์ไม่ได้ถูกปิดกั้นจากผู้ติดต่อหลัก</li> <li>■ ได้มีการปันส่วนผลิตภัณฑ์ไปยังพนักงานขายแล้ว และผู้ดูแลระบบของบริษัทได้ตั้งค่า ใช้งานการฟิลเตอร์การเลือกผลิตภัณฑ์แยกตามการปันส่วนพนักงานขายแล้ว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าการฟิลเตอร์รายการสำหรับเลือกตามเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับพนักงานขาย</li> <li>■ ผลิตภัณฑ์สามารถใช้งานได้ ณ วันที่ติดต่อในปัจจุบัน</li> </ul>
ใบสั่ง	(จำเป็น) ฟิลด์นี้ระบุใบสั่งหลักของคำขอตัวอย่าง ตามคำตีพิมพ์ ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว แต่สามารถปรับแต่งให้เป็นฟิลด์ที่ไม่ใช่แบบอ่านอย่างเดียวได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่ง โปรดดูที่ <a href="#">Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</a>
ข้อมูลเพิ่มเติม	



ฟิล์ม	คำอธิบาย
สถานะ	<p>(จำเป็น) ค่าตีพอลต์ของฟิล์มนี้คือ รอต่าเนินการ เมื่อคุณส่งใบสั่งค่าขอตัวอย่างสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิล์มนี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว ค่าที่เป็นไปได้ของฟิล์มนี้คือ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ใหม่</li> <li>■ เปิด</li> <li>■ จอง</li> <li>■ อยู่ระหว่างจัดส่ง</li> <li>■ รับบางส่วน</li> <li>■ ส่งสินค้าบางส่วน</li> <li>■ รอต่าเนินการ</li> <li>■ จัดส่งแล้ว</li> <li>■ เรียกเก็บแล้ว</li> <li>■ ชำระแล้ว</li> <li>■ ติดตั้งแล้ว</li> <li>■ ปิด</li> <li>■ ยกเลิกแล้ว</li> <li>■ ระบุ</li> <li>■ อันตราย</li> <li>■ ตามจริง</li> <li>■ อนุมัติ</li> <li>■ ที่คาดหวัง</li> <li>■ ปฏิเสธ</li> <li>■ รอกการอนุมัติ</li> <li>■ เสร็จสมบูรณ์</li> <li>■ ส่งแล้ว</li> <li>■ -</li> <li>■ ที่เลือก</li> <li>■ เครดิตไม่ผ่าน</li> <li>■ การตรวจสอบกิจกรรม</li> <li>■ ลืมเหลว</li> <li>■ ค้างส่ง</li> <li>■ ระหว่างดำเนินการ</li> <li>■ ประมวลผลแล้ว</li> <li>■ ได้รับแล้ว</li> <li>■ ลงนาม</li> <li>■ โมฆะ</li> </ul>

## การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

### ในการบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต

■ ในเพจรายละเอียดการติดต่อ คลิกปุ่มที่เหมาะสมดังนี้:

- บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนตัว จำกัดเทมเพลตให้คุณสามารถใช้งานได้คนเดียว
- บันทึกเป็น **Smart Call** ส่วนกลาง เพิ่มเทมเพลตเป็นรายการสำหรับให้ผู้อื่นใช้

**หมายเหตุ** ในแต่ละครั้งที่คุณคลิกปุ่ม เรคคอร์ดจะถูกบันทึกเป็นอีก **Smart Call** หนึ่ง **Oracle CRM On Demand** จะยังคงเปิดอยู่ในเพจนี้

## การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

### หมายเหตุ:

หากเรคคอร์ดการติดต่อไม่มีใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อที่ถูกต้องหรือเรคคอร์ดหลายชิ้นที่เกี่ยวข้องและการตรวจสอบเงื่อนไขเหล่านี้กำหนดโดยผู้ดูแลระบบของคุณในเพจการกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ **Life Science Oracle CRM On Demand** จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดและป้องกันไม่ให้มีการส่งการติดต่อ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดค่าที่เกี่ยวข้อง โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับ **ใช้งานการตรวจสอบใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ** และ **ใช้งานการตรวจสอบหลายชิ้น** ใน **การกำหนดการตั้งค่าเกี่ยวกับ Life Sciences**

## เกี่ยวกับการส่งการติดต่อผู้เข้าร่วมการและการติดต่อบริษัท

ในรีลีสของ **Oracle CRM On Demand** ก่อนรีลีส 24 หากคุณส่งข้อมูลการติดต่อผู้เข้าร่วม **Oracle CRM On Demand**

จะไม่มีอนุญาตให้คุณส่งข้อมูลการติดต่อบริษัทที่เกี่ยวข้อง และการติดต่อบริษัทจะคงอยู่ในสถานะคลุมเครือไม่ว่าการติดต่อบริษัทจะมีรายการสินค้าคงคลังและลายเซ็นที่ถูกต้องหรือไม่ อย่างไรก็ตาม ในรีลีส 24 ได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพคุณสมบัติการส่งการติดต่อบริษัทดังนี้:

- คุณสามารถส่งการติดต่อบริษัทโดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานะของการติดต่อผู้เข้าร่วมที่เกี่ยวข้อง
- แม้ว่าได้มีการทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทเป็น ส่งแล้ว การคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อจะไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด และ **Oracle CRM On Demand** จะยังคงตรวจสอบการติดต่อผู้เข้าร่วมย่อยและส่งการติดต่อเหล่านั้น หากยังไม่ได้ส่ง
- หากไม่ได้ทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทเป็น ส่งแล้ว การคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อจะส่งการติดต่อบริษัทนั้นและการติดต่อผู้เข้าร่วมที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ไม่ได้อยู่ในสถานะ ส่งแล้ว โดยไม่ทำให้เกิดข้อผิดพลาด
- หากมีการทำเครื่องหมายการติดต่อบริษัทและการติดต่อผู้เข้าร่วมทั้งหมดว่า ส่งแล้ว และหากคุณคลิก ส่ง ในเพจรายละเอียดการติดต่อ **Oracle CRM On Demand** จะไม่แสดงข้อผิดพลาด แต่จะไม่ประมวลผลการติดต่อไปเพื่อไม่ให้มีการจัดทำเรคคอร์ดที่ซ้ำกัน

### ในการส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง

■ เมื่อป้อนและบันทึกข้อมูลทั้งหมดบนเพจรายละเอียดการติดต่อแล้ว ให้คลิกที่ ส่ง เพื่อส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการประมวลผล

เมื่อคุณคลิก ส่ง การทำการรายการเบิกจ่ายจะถูกจัดทำขึ้นเพื่อบันทึกตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ออกไป และจะเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้ขึ้น:

- สถานะของการติดต่อบริษัทเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว
- สินค้าคงคลังตัวอย่างของพนักงานขายจะลดลงตามสินค้าส่งเสริมการขายและตัวอย่างที่ให้ออกไปในการติดต่อ

**หมายเหตุ:** ใบส่งค่าของตัวอย่างจะไม่ส่งผลกระทบต่อสินค้าคงคลังตัวอย่าง

- ส่งใบสั่งซื้อตัวอย่างแล้ว
- การติดต่อบริษัทจะถูกปิด
- คุณสามารถดูได้เฉพาะรายละเอียดการติดต่อบริษัท

## เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

Oracle CRM On Demand สามารถจัดเก็บข้อมูลลายเซ็นไว้ได้อย่างปลอดภัยในรูปแบบภาพสำหรับตัวอย่าง ภาพของลายเซ็นจะจัดเก็บไว้ใน Oracle CRM On Demand โดยใช้รูปแบบภาพมาตรฐาน ภาพของลายเซ็น คือ ชุดพิกัด X-Y หรือสตริง ซึ่งสามารถเก็บไว้ในฐานข้อมูล Oracle CRM On Demand ได้

ทุก ๆ กิจกรรมการติดต่อที่ได้นับถือสำหรับตัวอย่างที่ให้ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขายจะต้องมีภาพลายเซ็นที่เกี่ยวข้อง การรับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์จากบุคคล (หรือบริษัท) ที่เป็นผู้รับตัวอย่างเป็นความรับผิดชอบของพนักงานขายผู้ทำการให้ตัวอย่าง โดยสามารถบันทึกลายเซ็นบนกระดาษหรือแอปพลิเคชันภายนอก (เช่น อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่) แล้วจึงอัปโหลดไปยัง Oracle CRM On Demand ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริการทางเว็บ พนักงานขายต้องบันทึกลายเซ็นเมื่อได้ทำการให้ตัวอย่างแล้ว พนักงานขายไม่สามารถส่งตัวอย่างโดยไม่บันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์ไว้

ผู้ดูแลระบบและผู้ที่ใช้ที่ได้รับสิทธิ์สามารถดูภาพลายเซ็นตัวอย่างบนเพจรายละเอียดลายเซ็นได้ แต่ไม่สามารถสร้าง อัปเดต หรือลบลายเซ็นเหล่านั้น เพจรายละเอียดลายเซ็นจะแสดงลายเซ็นที่เพิ่งถูกบันทึกไว้สี่อันดับแรกสำหรับตัวอย่างที่ผู้ดูแลตัวอย่างต้องดำเนินการตรวจสอบภาพลายเซ็นบนเพจรายละเอียดลายเซ็นอยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าลายเซ็นที่ได้เก็บรวบรวมจากผู้ติดต่อแต่ละรายนั้นมีความสอดคล้องกัน

**หมายเหตุ:** การเข้าใช้ภาพลายเซ็นตัวอย่างจะถูกควบคุมเพื่อให้เฉพาะบทบาทที่กำหนดไว้สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นตัวอย่างได้ เฉพาะบทบาทที่ได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างและระบุสิทธิ์การใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐานเท่านั้นที่สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นได้

## การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์

ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้เพื่อตรวจสอบลายเซ็นที่เชื่อมโยงกิจกรรมการติดต่อสำหรับตัวอย่างที่ให้ ขั้นตอนนี้ถือว่าประเภทเรคคอร์ดลายเซ็นแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงข้อมูลรายการที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง

การเข้าใช้ภาพลายเซ็นตัวอย่างจริงจะถูกควบคุม เพื่อให้เฉพาะบทบาทที่กำหนดไว้สามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นตัวอย่างได้ เฉพาะบทบาทที่ได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างเท่านั้นที่จะสามารถเข้าใช้และดูภาพลายเซ็นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การอนุญาตให้ผู้ติดต่อรับตัวอย่างได้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลายเซ็น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์](#) (ในหน้า 555)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์การใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และคุณจะต้องได้รับอนุญาตให้รับตัวอย่างได้

### ในการตรวจสอบลายเซ็นตัวอย่าง

- 1 ในโฮมเพจผู้ติดต่อ เปิดผู้ติดต่อที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อในส่วนการติดต่อ ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์หัวข้อเรื่องเพื่อเปิดเรคคอร์ดกิจกรรมการติดต่อที่คุณต้องการ
- 3 ในเพจรายละเอียดการติดต่อในส่วนลายเซ็น ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดลายเซ็นตัวอย่างที่คุณต้องการดู

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถแก้ไขเรคคอร์ดลายเซ็นที่มีอยู่ หรือจัดทำเรคคอร์ดลายเซ็นใหม่

- 4 บนเพจรายละเอียดลายเซ็น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:

- ตรวจสอบดูรายละเอียดของลายเซ็น
- แก้ไขเรคคอร์ดลายเซ็นโดยการแนบไฟล์หรือลบไฟล์ออกจากเรคคอร์ด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์เอกสารแนบในตารางต่อไปนี้
- ดึงข้อมูลและดูไฟล์เอกสารแนบใดๆ ที่ทำการเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดลายเซ็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ฟิลด์เอกสารแนบในตารางต่อไปนี้

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ในเพจรายละเอียดลายเซ็น

ฟิลด์	คำอธิบาย
ส่วนหัวลายเซ็น	<p>ฟิลด์ส่วนหัวลายเซ็นจะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ นามสกุลของผู้ติดต่อ นามสกุลของผู้รับตัวอย่าง</li> <li>■ ชื่อของผู้ติดต่อ ชื่อของผู้รับตัวอย่าง</li> <li>■ วันที่ลงลายเซ็น วันที่ให้ตัวอย่าง และวันที่มีการบันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์</li> <li>■ ที่อยู่ ที่อยู่ของผู้รับที่รับตัวอย่าง</li> <li>■ ชื่อและนามสกุลของพนักงานขาย ชื่อและนามสกุลของพนักงานขายที่ให้ตัวอย่าง</li> </ul>
ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ	<p>ฟิลด์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบแสดงข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงกับตัวอย่างที่ให้ คุณไม่สามารถแก้ไข แทรกหรือลบส่วนหนึ่งส่วนใดของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบได้</p> <p>ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบได้รับการจัดทำขึ้นโดยใช้กระบวนการทำให้ข้อมูลตรงกันสำหรับบริการทางเว็บจากไคลเอนต์ออฟไลน์ เช่น iPad หรืออุปกรณ์พกพา ฟิลด์นี้ประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่สมบูรณ์ตามภาษาที่ระบุไว้สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ และจะแสดงข้อความที่ตรงกันให้แก่แพทย์เมื่อลงนามรับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ <a href="#">การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง</a> (ในหน้า 576)</p>
การควบคุมลายเซ็น	<p>คลิกที่ปุ่มนี้เพื่อเข้าใช้ภาพลายเซ็น ซึ่งแสดงข้อมูลต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID ระบบลายเซ็นตัวอย่าง ID เฉพาะที่เชื่อมโยงลายเซ็นตัวอย่าง</li> <li>■ ID กิจกรรม ID เฉพาะของเรคคอร์ดสำหรับกิจกรรมการติดต่อที่เชื่อมโยงกับลายเซ็นตัวอย่าง</li> <li>■ วันที่ติดต่อ วันที่ให้ตัวอย่าง และวันที่มีการบันทึกลายเซ็นที่ได้รับสิทธิ์</li> <li>■ ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เชื่อมโยงกับตัวอย่างที่ให้</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องประกอบด้วยสิทธิ์ ลายเซ็น เพื่อเปิดและดูลายเซ็นที่บันทึกเมื่อมีการให้ตัวอย่าง หากคุณไม่ได้รับสิทธิ์ ลายเซ็น ปุ่มการควบคุมลายเซ็นจะถูกปิดการใช้งาน</p>
เอกสารแนบ	<p>หากฟิลด์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้ ซึ่งในตอนแรกฟิลด์จะแสดงไอคอนคลิกเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:</p>  <p>คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้โดยการคลิกไอคอนคลิกเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด</p> <p>หลังจากอัปโหลดไฟล์และบันทึกเรคคอร์ดแล้ว ฟิลด์เอกสารแนบบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบบนเพจแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลด์จะปรากฏบนไอคอนคลิกที่หน้ากระดาษ และสามารถคลิกไอคอน X ในการลบไฟล์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ด การใช้ฟิลด์เอกสารแนบ และข้อมูลเกี่ยวกับการจำกัดขนาดไฟล์และประเภทไฟล์ โปรดดูที่ <a href="#">การแนบไฟล์ลงในเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ</a> (โปรดดูที่ "การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ" ในหน้า 134)</p>

## เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่าง ประเภทการทำรายการ และผลกระทบต่อสินค้าคงคลังตัวอย่างสำหรับตัวแทนขาย

**หมายเหตุ:** การโอนออกและการปรับสินค้าคงคลัง (ตัวอย่างที่สูญหายและทาบ) เป็นการทำการรายการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น Oracle CRM On Demand จะสร้างประเภทการทำรายการการเบิกจ่ายและการโอนเข้า

เรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่าง	คำอธิบาย	ประเภทการทำรายการ	ผลกระทบต่อสินค้าตัวอย่างคงคลัง
การทำรายการเบิกจ่าย	การทำรายการที่ตัวแทนขายส่งและให้ตัวอย่าง Oracle CRM On Demand จะสร้างการทำรายการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อตัวแทนขายให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อการขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การดูการทำรายการเบิกจ่าย (ในหน้า 538)	การเบิกจ่าย	การทำรายการตัวอย่างประเภทการเบิกจ่ายจะถูกลบออกจากสินค้าคงคลังตัวอย่างของตัวแทนขาย
การทำรายการที่ได้รับ	การทำรายการที่ตัวแทนขายได้รับตัวอย่าง ผู้ใช้จะต้องรับทราบถึงการได้รับตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การรับทราบการได้รับสินค้าตัวอย่างคงคลัง (โปรดดูที่ "การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง" ในหน้า 525)	โอนเข้า	การทำรายการตัวอย่างของประเภทการโอนเข้าจะถูกเพิ่มลงในสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย
การทำรายการที่ส่ง	การทำรายการที่ตัวแทนขายโอนตัวอย่างไปยังผู้ใช้อื่นหรือส่งตัวอย่างที่ไม่ใช่กลับไปยังสำนักงานใหญ่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำการโอนตัวอย่าง (ในหน้า 534)	โอนออก	การทำรายการตัวอย่างของประเภทการโอนออกจะถูกลบออกจากสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย
การทำรายการปรับปรุง	การทำรายการที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อปรับส่วนที่แตกต่างให้ตรงกันระหว่างจำนวนของตัวอย่างจริงและเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การปรับการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 536)	การปรับสินค้าคงคลัง	การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังจะถูกเพิ่มหรือลบออกจากสินค้าคงคลังของตัวแทนขายตามความเป็น ตัวอย่างเช่น:  การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังพร้อมเหตุผลการปรับที่พบจะถูกเพิ่มลงในสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย ในกรณีนี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับสินค้าการทำรายการจะถูกมองว่าเป็นจำนวนบวก
การทำรายการที่สูญหาย	การทำรายการที่จัดทำขึ้นโดยตัวแทนขายเพื่อบันทึกตัวอย่างที่สูญหายไป การทำการรายการตัวอย่างที่สูญหายจะถูกส่งเป็นการปรับแต่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การจัดทำการทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ (โปรดดูที่ "การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ" ในหน้า 537)	การปรับสินค้าคงคลัง พร้อมเหตุการณ์สูญหาย	การทำรายการตัวอย่างของประเภทการปรับสินค้าคงคลังพร้อมเหตุผลการปรับที่สูญหายจะถูกลบออกจากสินค้าตัวอย่างคงคลังของตัวแทนขาย ในกรณีนี้ ค่าในฟิลด์ปริมาณสำหรับสินค้าการทำรายการจะถูกมองว่าเป็นจำนวนลบ

## การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างจะรับผิดชอบสินค้าตัวอย่างคงคลังของบริษัท รวมทั้งทำการตรวจสอบให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและข้อบังคับต่างๆ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้ดูแลระบบและต้องมีสิทธิ์ต่อไปนี้:

- สิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน
- สิทธิ์ใช้งานการปรับปรุงรายการตัวอย่าง

ในการตรวจสอบกิจกรรมของสินค้าตัวอย่าง ให้คลิกรายการที่คุณต้องการตรวจสอบในส่วนรายการการทำรายการตัวอย่างในโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง ตารางต่อไปนี้จะอธิบายวัตถุประสงค์ของแต่ละรายการ

รายการการทำรายการตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
การทำรายการเบิกจ่าย	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและให้ การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ให้
การทำรายการที่ส่ง	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและโอน การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งกลับหรือมีการโอนระหว่างผู้ใช้
การทำรายการที่ได้รับ	แสดงตัวอย่างทั้งหมดที่ถูกส่งและได้รับ การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูสินค้าที่ได้รับระหว่างผู้ใช้
การทำรายการปรับปรุง	แสดงการทำรายการปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่ง การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถดูประเภทการทำรายการปรับปรุงทั้งหมดที่ถูกส่งโดยผู้ใช้และผู้ดูแลตัวอย่างสามารถทำการระบยอดเพื่อหาส่วนต่างระหว่างจำนวนที่นับได้กับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand
การทำรายการที่สูญหาย	แสดงตัวอย่างที่สูญหายที่ถูกส่งเป็นการปรับยอด การตรวจสอบรายการนี้จะทำให้ผู้ดูแลระบบสามารถดูตัวอย่างที่สูญหายได้

สำหรับข้อมูลในการดูหรือจัดทำรายการเหล่านี้ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99) และ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (ในหน้า 104)

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

ในการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มากพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## ฟิลต์การทำรายการตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างเพื่อเพิ่มการทำรายการตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดของการทำรายการตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ระหว่างดำเนินการ เพจแก้ไขการทำรายการตัวอย่างจะแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของการทำรายการตัวอย่าง

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการตัวอย่างในเพจรายการการทำรายการตัวอย่างและเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่างได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ดโปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้นข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของการทำรายการตัวอย่าง ฟิลต์ต่างๆ ทั้งหมดเหล่านี้อาจไม่สามารถใช้งานได้ขึ้นอยู่กับประเภทของการทำรายการตัวอย่างที่คุณเปิด (โอนเข้า โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง การเบิกจ่าย ตัวอย่างสูญหาย)

ฟิลต์	คำอธิบาย
-------	----------

**558** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการทำรายการหลัก</b>	
ชื่อ	ID ที่ไม่ซ้ำกันของการทำรายการตัวอย่าง (สร้างขึ้นโดยระบบ)
วันที่	วันที่ของการทำรายการตัวอย่าง  เมื่อคุณบอวันที่อยู่ในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งาน ฟิลด์ "งวดสินค้าคงคลัง: วันที่เริ่มต้น" และ "งวดสินค้าคงคลัง: วันที่สิ้นสุด" จะป้อนโดยอัตโนมัติ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้น หากคุณบอวันที่ที่ไม่อยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่มีอยู่ คุณสามารถบอวันที่ในอนาคตได้ หากผู้ดูแลระบบของคุณได้ตั้งค่าส่งการติดต่อในอนาคตและการทำรายการตัวอย่างได้ไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การกำหนดการตั้งค่าที่เกี่ยวข้องกับ Life Sciences  <b>หมายเหตุ:</b> หากคุณส่งการติดต่อในอนาคตเพื่อเริ่มการทำรายการ Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างกับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งาน การทำรายการตัวอย่างจะยังคงเชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานในปัจจุบัน แม้ว่าคุณจะปิดงวดสินค้าคงคลังก่อนวันที่มีการติดต่อในอนาคตก็ตาม การทำรายการตัวอย่างจะไม่เชื่อมโยงกับงวดสินค้าคงคลังที่เป็นปัจจุบันมากกว่า  ไม่สามารถจัดทำรายการตัวอย่างสำหรับงวดที่ระบทยอด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด หากคุณบอวันที่ที่อยู่ภายในงวดที่ระบทยอดหรืองวดที่ไม่ได้ใช้งาน
ประเภท	ประเภทการทำรายการตัวอย่าง อาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ โอนออก</li> <li>■ การปรับสินค้าคงคลัง</li> <li>■ ตัวอย่างที่สูญหาย</li> <li>■ คำขอตัวอย่าง</li> <li>■ การเบิกจ่าย</li> <li>■ โอนเข้า</li> </ul> <p>โอนออก การปรับสินค้าคงคลัง ตัวอย่างสูญหาย และคำขอตัวอย่าง เป็นการทำการที่ผู้ใช้สร้างขึ้น การเบิกจ่ายและการโอนเข้าเป็นการทำการที่ระบบสร้างขึ้น</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> เป็นสิ่งสำคัญที่คุณต้องไม่ปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลำดับของประเภทรายการสำหรับเลือกของกรตั้งค่าฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง เนื่องจากการทำงานของประเภทรายการสำหรับเลือกตามลำดับชั้นอาจได้รับผลกระทบ</p>
สถานะ	สถานะการทำรายการตัวอย่าง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ระหว่างดำเนินการ</li> <li>■ ส่งแล้ว</li> <li>■ ประมวลผลแล้วมีข้อมูลไม่ตรงกัน</li> <li>■ ระหว่างจัดส่ง</li> <li>■ ประมวลผลแล้ว</li> <li>■ ปรับปรุงแล้ว</li> </ul>
วันที่ส่งที่คาดหวัง	วันที่ครบกําหนดในการส่งตัวอย่าง
เลขที่การตรวจสอบ	ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่คุณและลูกจ้างสามารถใช้ในการติดตามการส่งตัวอย่าง
จำนวนแพ็คเกจที่ส่ง	จำนวนแพ็คเกจที่มีอยู่ในตัวอย่าง

ฟิลล์	คำอธิบาย
โอนถึง	บุคคลที่ได้รับการบันทึกการทำรายการโอนถึง ซึ่งบุคคลนี้จะได้รับตัวอย่างและต้องรับทราบการรับตัวอย่าง เมื่อจัดทำการทำรายการโอนออก ฟิลล์นี้เป็นฟิลล์ที่จำเป็น
โอนจาก	บุคคลที่เป็นผู้โอนตัวอย่าง (ซึ่งก็คือบุคคลที่จัดทำการทำรายการโอนออก)
วันที่เริ่มต้นงวดสินค้าคงคลัง	วันที่เริ่มต้นของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำรายการตัวอย่าง ฟิลล์นี้เป็นฟิลล์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป้อนข้อมูลโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณมือนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขลีดของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขลีดของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก
วันที่สิ้นสุดงวดสินค้าคงคลัง	วันที่สิ้นสุดของงวดสินค้าคงคลังที่สัมพันธ์กับการทำรายการตัวอย่าง ฟิลล์นี้เป็นฟิลล์แบบอ่านอย่างเดียวซึ่งจะมีการป้อนข้อมูลโดยอัตโนมัติเมื่อวันที่ที่คุณมือนอยู่ภายในงวดสินค้าคงคลังที่ใช้งานอยู่เท่านั้น งวดสินค้าคงคลังจะจำกัดหมายเลขลีดของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่สามารถเลือกได้เมื่อเพิ่มบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ และนอกจากนี้ยังช่วยให้แน่ใจได้ว่าจะมีเฉพาะหมายเลขลีดของผลิตภัณฑ์และตัวอย่างที่ใช้ได้เท่านั้นให้เลือกสำหรับงวดสินค้าคงคลังที่เลือก
เหตุผลการปรับปรุง	เหตุผลในการจัดทำหรือปรับปรุงการทำรายการตัวอย่าง รหัสเหตุผลมีดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สูญหาย</li> <li>■ พบ</li> <li>■ การขโมย</li> <li>■ ข้อผิดพลาดบุคคล</li> <li>■ การนับครั้งแรก</li> <li>■ คำขอ</li> </ul>
ความเห็น	ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำรายการตัวอย่างในฟิลล์นี้
เอกสารแนบ	หากฟิลล์นี้แสดงบนเพจ คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้ ซึ่งในตอนแรกฟิลล์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด:  คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างได้โดยการคลิกไอคอนคลิปเอกสารในเพจแก้ไขเรคคอร์ด แล้วเลือกไฟล์ที่คุณต้องการอัปโหลด หลังจากที่ไฟล์ถูกอัปโหลดและเรคคอร์ดถูกบันทึกแล้ว ฟิลล์เอกสารแนบในเพจรายละเอียดเรคคอร์ดจะแสดงชื่อและขนาดของไฟล์เอกสารแนบ นอกจากนี้ ในเพจการแก้ไขเรคคอร์ด ฟิลล์จะแสดงไอคอนคลิปเอกสารและไอคอน X ที่สามารถใช้ในการลบไฟล์ออกด้วย คุณสามารถแนบไฟล์กับเรคคอร์ดการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการได้เพียงหนึ่งไฟล์เท่านั้น สำหรับคำแนะนำในการแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านทางฟิลล์เอกสารแนบ และข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อจำกัดของขนาดไฟล์และประเภทของไฟล์ โปรดดูที่ การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลล์เอกสารแนบ (ในหน้า 134)
ข้อมูลผู้ติดต่อหลัก	หมายเหตุ: ข้อมูลที่อ่านได้อย่างเดียวนี้ถูกใส่สำหรับการทำรายการการเบิกจ่ายเท่านั้น <b>Oracle CRM On Demand</b> จะสร้างการทำรายการการเบิกจ่ายโดยอัตโนมัติเมื่อพนักงานขายส่งมอบหรือเบิกจ่ายตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การมอบตัวอย่างในระหว่างการติดต่อขาย (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 539) และ การดูการทำรายการการเบิกจ่าย (โปรดดูที่ "การดูการทำรายการการเบิกจ่าย" ในหน้า 538)



ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อ	ชื่อเต็มของแพทย์และผู้ติดต่อของโรงพยาบาลที่ทำการเบิกจ่ายให้
ชื่อของผู้ติดต่อ	ชื่อของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้
นามสกุลของผู้ติดต่อ	นามสกุลของผู้ติดต่อที่เบิกจ่ายให้
ประเภทผู้ติดต่อ	ประเภทผู้ติดต่อ
ผู้ติดต่อของบริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อนี้
อีเมลล์ของผู้ติดต่อ	ที่อยู่อีเมลล์ของผู้ติดต่อนี้

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการทำรายการตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 530)
- การทำงานกับโซมเพจการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 531)
- การจัดการการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 533)

### สินค้าที่ทำรายการ

ใช้โซมเพจสินค้าที่ทำรายการ ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามสินค้าที่ทำรายการสำหรับตัวอย่าง

สินค้าที่ทำรายการ จะบันทึกรายละเอียดของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการตัวอย่าง สำหรับการทำรายการตัวอย่างแต่ละรายการ ต้องมีรายการสินค้าในสินค้าที่ทำรายการหนึ่งรายการหรือมากกว่า ข้อมูลนี้จะใช้คำนวณการนับที่กำลังรันของสินค้าคงคลังสำหรับพนักงานขาย การทำรายการตัวอย่างจะใช้ในกระบวนการกระหนบยอดเพื่อทำบัญชีสำหรับตัวอย่างและสินค้าส่งเสริมการขายทั้งหมดที่ได้มอบหมายให้กับพนักงานขาย

### การจัดการสินค้าที่ทำรายการ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการสินค้าที่ทำรายการ โปรดดูที่:

- การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 562)
- การแก้ไขลีดตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ (ในหน้า 562)
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง (ในหน้า 538)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรเคอร์ตส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรเคอร์ต (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรเคอร์ต (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรเคอร์ตกับเรเคอร์ตที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรเคอร์ต ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าใช้ที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- [สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 561)
- [ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 563)
- [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 563)

## การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์มีฟิลด์ทั้งหมดสำหรับผลิตภัณฑ์

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการแก้ไขตัวอย่างสินค้าที่ทำรายการ

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการระบทยอด  
**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะอยู่ระหว่างดำเนินการ ไม่สามารถแก้ไขการทำรายการที่มีสถานะส่งแล้ว
- 2 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
- 3 ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นที่จะเชื่อมโยงกับรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการหากจำเป็น
- 4 ในฟิลด์ตัวอย่างของรายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิกแก้ไขในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ และแก้ไขฟิลด์ที่ต้องการสำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ฟิลด์ผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 563)

## การแก้ไขลีดตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขลีดตัวอย่างเพื่อปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ เพจแก้ไขลีดตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดสำหรับลีดตัวอย่าง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### เมื่อต้องการปรับแต่งลีดตัวอย่างในรายการการทำรายการ

- 1 ในเพจรายการการทำรายการตัวอย่าง ให้เจาะข้อมูลฟิลด์ชื่อเพื่อเปิดเรคคอร์ดการทำรายการที่คุณต้องการระบทยอด  
**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดการทำรายการที่คุณเปิดต้องมีสถานะเป็นอยู่ระหว่างดำเนินการ การทำรายการที่มีสถานะเป็นส่งแล้วจะไม่สามารถแก้ไขได้
- 2 ในเพจรายละเอียดการทำรายการตัวอย่าง ให้ไปที่รายการบรรทัดสินค้าที่ทำรายการที่คุณต้องการแก้ไข
- 3 ในฟิลด์หมายเลขลีดของรายการการทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกลีดตัวอย่างอื่นที่สัมพันธ์กับรายการการทำรายการ ถ้าต้องการ  
**หมายเหตุ:** มีเพียงลีดตัวอย่างที่กำลังถูกติดตามโดยหมายเลขลีดในสินค้าคงคลังเท่านั้น (กล่าวคือ ลีดตัวอย่างที่มีการกาที่กล่องกาเครื่องหมาย สินค้าคงคลังแยกตามลีด) ที่มีให้เลือก
- 4 ในฟิลด์หมายเลขลีดของรายการการทำรายการ ให้คลิกที่ชื่อของลีดตัวอย่าง คลิก แก้ไขบนเพจรายละเอียดตัวอย่าง แล้วปรับแต่งฟิลด์ลีดตัวอย่างตามความต้องการ (โปรดดูที่ [ฟิลด์ลีดตัวอย่าง](#) (ในหน้า 575) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

## ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ

ใช้เพจแก้ไขสินค้าที่ทำรายการ เพื่อเพิ่มหรืออัปเดตรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการที่มีอยู่

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขสินค้าที่ทำรายการในเพจรายละเอียดสินค้าที่ทำรายการได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของสินค้าที่ทำรายการ

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่รายการ	ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละรายการด้วยตนเอง
ตัวอย่าง	ชื่อของตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย
เลขที่ล๊อต	ตัวเลขหรือชื่อที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับตัวอย่างเพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ ซึ่งอาจมีหรือไม่มี การตรวจสอบตัวอย่างตามเลขที่ล๊อต ฟิลด์นี้จะป้อนข้อมูลหรือไม่ก็ได้ <b>หมายเหตุ:</b> ในการเพิ่มหรืออัปเดตสินค้าที่ทำรายการ ให้คลิกไอคอนค้นหาเพื่อเลือกล๊อตตัวอย่าง เฉพาะล๊อตตัวอย่างที่มีการติดตามโดยเลขที่ล๊อตในสินค้าคงคลัง (หมายถึงล๊อตตัวอย่างที่มีการเลือกของทำเครื่องหมายสินค้าคงคลังแยกตามล๊อต) จึงจะมีให้เลือก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับล๊อตตัวอย่าง ดูที่ <a href="#">ล๊อตตัวอย่าง</a> (ในหน้า 573) และ <a href="#">ฟิลด์ล๊อตตัวอย่าง</a> (ในหน้า 575)
ปริมาณ	ปริมาณตัวอย่าง ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์ที่จำเป็น <b>หมายเหตุ:</b> หากค่าปริมาณน้อยกว่าปริมาณเริ่มแรกของสินค้าคงคลังตัวอย่างที่โอนมาจากสำนักงานใหญ่ ให้ใช้เครื่องหมายลบและตัวเลข ฟิลด์นี้จะใช้ในการปรับยอด เช่น สินค้าสูญหาย ถูกขโมย หรือเกิดข้อผิดพลาดของบุคคล

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของสินค้าที่ทำรายการ:

- [สินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 561)
- [การจัดการสินค้าที่ทำรายการ](#) (ในหน้า 561)
- [การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 538)

## ฟิลด์ผลิตภัณฑ์

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อกำหนดและจัดการรายการของผลิตภัณฑ์ของบริษัทของคุณ เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์จะแสดงชุดของฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าผลิตภัณฑ์สำหรับบริษัทของคุณ โปรดดูที่ [การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท](#)

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ในเพจรายการผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลล์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก</b>	
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์
ชนิดผลิตภัณฑ์	ชนิดผลิตภัณฑ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบผลิตภัณฑ์ของบริษัทอาจเป็นชนิดใดชนิดหนึ่งดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ตัวอย่างยาที่ให้</li> <li>■ สินค้าส่งเสริมการขายที่ให้</li> </ul> <p>หมายเหตุ; อย่าเปลี่ยนข้อมูลที่ใช้เลือกของชนิดผลิตภัณฑ์ ฟิลเตอร์บางฟิลเตอร์ใน Oracle CRM On Demand ถูกสร้างขึ้นสำหรับตัวอย่างที่ให้และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ คุณสามารถเพิ่มชนิดผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งขึ้นกับความต้องการของลูกค้าของคุณ</p>
ทางแก้ปัญหา	ไฟล์ภาพผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นี้ ไฟล์ภาพถูกใช้เพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อการขาย <p>หมายเหตุ: ฟิลล์นี้จะมีให้ใช้ได้กับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition และอาจไม่มีให้ใช้ในการกำหนดค่าของคุณ ถ้าคุณต้องการฟิลล์นี้ และฟิลล์นี้ไม่มีให้ใช้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ</p>
เลขที่ชิ้นส่วน	หมายเลขชิ้นส่วนผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริษัทจะระบุหมายเลขชิ้นส่วน
สั่งซื้อได้	กล่องกาเครื่องหมายเพื่อระบุวิธีที่สามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ถ้าเลือกไว้ พนักงานขายจะสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ตัวอย่างได้และสามารถจัดส่งจากบริษัทไปถึงแพทย์ คลินิก หรือโรงพยาบาลได้</li> <li>■ ถ้าไม่เลือก จะได้รับตัวอย่างเมื่อพนักงานขายมาส่งมอบให้เท่านั้น</li> </ul>
ประเภท	ประเภทของผลิตภัณฑ์อาจเป็นหนึ่งในประเภทต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ผลิตภัณฑ์ รายการที่จับต้องได้ที่ผลิตโดยลูกค้า</li> <li>■ บริการ กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้บริการแก่ลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น เวลาให้คำปรึกษา</li> <li>■ การฝึกอบรม กิจกรรมเพิ่มคุณค่าที่ให้การศึกษากับลูกค้า อาจรวมถึงรายการต่างๆ เช่น แล็บ คู่มือ การฝึกอบรมโดยปฏิบัติจริง การบรรยาย และอื่นๆ</li> </ul>
สถานะ	บริษัทกำหนดสถานะของผลิตภัณฑ์ ค่าต่างๆ มีดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ใช้ได้ ผลิตภัณฑ์มีให้ใช้สำหรับการโอนตัวอย่างและการส่งมอบตัวอย่าง</li> <li>■ ใช้งาน มีการโอนและการส่งมอบตัวอย่างนี้อยู่ สำหรับผลิตภัณฑ์นี้</li> <li>■ รอดำเนินการ ผลิตภัณฑ์ยังไม่พร้อมที่จะส่งมอบ แต่อยู่ในกระบวนการทำให้ใช้ได้</li> <li>■ ชุด กลุ่มของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ถูกจัดกลุ่มเข้าด้วยกัน และขึ้นตรงต่อกัน</li> <li>■ ต้นแบบ ผลิตภัณฑ์ไม่พร้อมสำหรับให้ใช้ทั่วไป แต่สามารถตรวจสอบหรือศึกษาตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ได้</li> <li>■ ยกเลิก ไม่มีการโอนหรือส่งมอบตัวอย่างนี้อีกต่อไป และผลิตภัณฑ์นี้จะไม่ให้ใช้ในอนาคต</li> <li>■ ปิด มีความหมายเหมือนกับ ยกเลิก แต่ผลิตภัณฑ์ยังคงมีให้ใช้ต่อไปจนกระทั่งไม่มีผลิตภัณฑ์หลงเหลืออยู่สำหรับการโอนหรือส่งมอบ</li> </ul>
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
คำอธิบาย	คำอธิบายผลิตภัณฑ์ตัวอย่าง

## การปันส่วน

ใช้เพจการปันส่วนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามการปันส่วนตัวอย่าง

ผู้ดูแลตัวอย่างของบริษัทจะกำหนดเรคคอร์ดการปันส่วน ซึ่งเรคคอร์ดการปันส่วนนี้จะระบุช่วงเวลาในการมอบผลิตภัณฑ์ตัวอย่างให้พนักงานขายเพื่อแจกจ่ายให้คลินิก โรงพยาบาล หรือแพทย์ผู้ติดต่อ นอกจากนี้ ข้อมูลการปันส่วนยังกำหนดสิ่งต่อไปนี้อีกด้วย:

- จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งที่สามารถจัดให้ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง
- จำนวนตัวอย่างสูงสุดที่พนักงานขายสามารถแจกจ่ายไปยังสถานที่ที่กำหนด

คุณสมบัตินี้ทำให้ผู้ดูแลตัวอย่างสามารถตั้งค่าพารามิเตอร์ได้ในระดับผลิตภัณฑ์ และส่งข้อมูลนี้ให้กับพนักงานขายทั้งหมดได้ ด้วยการปันส่วน คุณสามารถกำหนดวงจการปันส่วน ปันส่วนตัวอย่างภายในวงจการปันส่วนนั้น ดูรายการตัวอย่างทั้งหมดที่ปันส่วนได้ในแต่ละวงจการปันส่วน และตั้งค่าพารามิเตอร์สูงสุดสำหรับการแจกจ่ายตัวอย่างในระหว่างวงจการปันส่วน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกรรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการปันส่วนได้

## การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน

โฮมเพจการปันส่วน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการการปันส่วน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการปันส่วนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำการปันส่วน

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำการปันส่วนใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์การปันส่วน](#) (ในหน้า 568)

## การทำงานกับรายการการปันส่วน

ส่วนรายการการปันส่วนจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานด้วยในแต่ละครั้ง **Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการปันส่วน

รายการการปันส่วน	ฟิลเตอร์
การปันส่วนทั้งหมด	การปันส่วนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการปันส่วน
การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด	การปันส่วนทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลต์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ **Oracle CRM On Demand** รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการปันส่วนล่าสุด

ส่วนการปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการปันส่วนที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ:

- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุด
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุด
- การปันส่วนที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- การปันส่วนที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจการปันส่วนของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการปันส่วนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการปันส่วน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- การปันส่วน (ในหน้า 565)
- ฟิลด์การปันส่วน (ในหน้า 568)
- การจัดการการปันส่วน (ในหน้า 566)

## การจัดการการปันส่วน

สำหรับขั้นตอนที่ละเอียดของการจัดการการปันส่วน โปรดดูที่:

- การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ขับไลยทาง (ในหน้า 567)
- การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน (ในหน้า 567)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบมอยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

## ■ การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- การปันส่วน (ในหน้า 565)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน (ในหน้า 565)
- ฟิลด์การปันส่วน (ในหน้า 568)

## การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง

ใช้เพจรายละเอียดการปันส่วนเพื่อปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช้ปลายทาง

สำหรับการเพิ่มเรคคอร์ดการปันส่วนหลายเรคคอร์ด ผู้ดูแลระบบตัวอย่างควรจะทำไฟล์อิมพอร์ต (แมปผู้ใช้ปลายทางไปที่การปันส่วนผลิตภัณฑ์) จากนั้นโหลดข้อมูลเข้าไปที่ Oracle CRM On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างไปให้ผู้ใช้ปลายทาง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### เมื่อต้องการปันส่วนตัวอย่างให้แก่ผู้ใช้ปลายทาง

- 1 ในเพจรายการการปันส่วน ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดการปันส่วน ให้คลิกไอคอนค้นหาข้างฟิลด์เจ้าของ และเลือกผู้ใช้ คลิก บันทึก

## การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์เพื่อปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์แสดงชุดทั้งหมดของฟิลด์สำหรับผลิตภัณฑ์หนึ่ง

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### เมื่อต้องการปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน

- 1 บนเพจรายการการปันส่วน ดูรายละเอียดที่ลิงก์ไปยังฟิลด์ประเภทการปันส่วนเพื่อเปิดเรคคอร์ดการปันส่วนที่คุณต้องการปรับแต่ง
- 2 ในเพจรายละเอียดการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ถ้าจำเป็นให้คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกตัวอย่างอื่นเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์กับเรคคอร์ดการปันส่วน
- 3 ในเพจรายละเอียดการปันส่วนในฟิลด์ตัวอย่าง ให้คลิกที่ชื่อตัวอย่าง คลิก แก้ไข บน เพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ แล้วปรับแต่งฟิลด์ตามความต้องการ (โปรดดูที่ ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 563) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

## ฟิลด์การปันส่วน

ใช้เพจแก้ไขการปันส่วน เพื่อเพิ่มการปันส่วนหรืออัปเดตรายละเอียดของการปันส่วนที่มีอยู่ เพจแก้ไขการปันส่วนจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการปันส่วน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการปันส่วนในเพจรายการการปันส่วนและเพจรายละเอียดการปันส่วนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการปันส่วน

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประเภทการปันส่วน	ชื่อการปันส่วนได้รับการกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตัวอย่าง ชื่อนี้ต้องไม่ซ้ำกัน ตัวอย่างได้แก่: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การปันส่วนตัวอย่าง</li> <li>■ การปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย</li> </ul>
ใช้งาน	สถานะของการปันส่วนอาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ใช้งาน</b> แสดงว่าวันที่สิ้นสุดของงวดการปันส่วนยังไม่เกิดขึ้น</li> <li>■ <b>ไม่ใช้งาน</b> แสดงว่างวดการปันส่วนเสร็จสิ้นแล้ว และมาถึงวันที่สิ้นสุดแล้ว</li> </ul>
เจ้าของ	เจ้าของเรคอร์ดการปันส่วนนี้ ซึ่งเป็นบุคคลที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างระบุการปันส่วนให้
ตัวอย่าง	ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับการปันส่วนนี้ <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อจัดทำเรคอร์ดการปันส่วนใหม่ คุณสามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่างเท่านั้น (นั่นคือ ผลิตภัณฑ์ที่มีชนิดเป็นตัวอย่างที่ให้) ในฟิลด์นี้</p>
ปริมาณสูงสุด	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบได้ในหนึ่งการติดต่อ <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขาย ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรือใกล้เคียงค่าปริมาณสูงสุด</p>
ปริมาณการปันส่วน	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบภายในระยะเวลาการปันส่วน
ปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า	ปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์ที่ได้รับอนุญาตให้ส่งมอบให้ผู้ติดต่อภายในระยะเวลาการปันส่วน <p><b>หมายเหตุ:</b> เมื่อทำการส่งมอบตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายให้ผู้ติดต่อ ข้อความการเตือนจะปรากฏขึ้นหากคุณดำเนินการเกินหรืออยู่ภายใน 10% ของค่าปริมาณสูงสุดต่อลูกค้า</p>
ตัวอย่าง: คำอธิบาย	ฟิลด์ข้อความสำหรับอธิบายเรคอร์ดการปันส่วน ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ของการปันส่วน
เจ้าของ: ชื่อ	ชื่อเจ้าของเรคอร์ดการปันส่วน ซึ่งโดยปกติหมายถึงผู้ใช้ที่จัดทำเรคอร์ดดังกล่าว
เจ้าของ: นามสกุล	นามสกุลเจ้าของเรคอร์ดการปันส่วน ซึ่งโดยปกติหมายถึงผู้ใช้ที่จัดทำเรคอร์ดดังกล่าว
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของการปันส่วนนี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของการปันส่วนนี้
หยุดการให้ตัวอย่าง	ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่าจะให้ตัวอย่างต่อหรือไม่: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ หากเลือกช่องนี้ จะไม่มีการให้ตัวอย่างอีกต่อไป</li> <li>■ หากไม่เลือกช่องนี้ การให้ตัวอย่างจะมีอยู่ต่อไป</li> </ul>



ฟิลด์	คำอธิบาย
เรียงลำดับตาม	ฟิลด์นี้ช่วยให้พนักงานขายสามารถดูการปันส่วนของพวกเขาในลำดับที่ระบุได้
<b>ฟิลด์เพิ่มเติม:</b>	
<b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ต่อไปนี้ เนื่องจากจะไม่มีฟิลด์ดังกล่าวตามค่าฟิลด์	
ปริมาณคงเหลือ	ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่เหลือให้พนักงานขายสามารถส่งมอบได้ในระหว่างระยะเวลาการปันส่วน Oracle CRM On Demand เริ่มต้นฟิลด์นี้ด้วยค่าฟิลด์ปริมาณการปันส่วน
ปริมาณที่กระจาย	ปริมาณของผลิตภัณฑ์ที่กระจายโดยพนักงานขายไปยังผู้ติดต่อในระหว่างระยะเวลาการปันส่วน Oracle CRM On Demand เริ่มต้นฟิลด์นี้ด้วยค่าศูนย์ (0)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องของการปันส่วน:

- [การปันส่วน](#) (ในหน้า 565)
- [การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน](#) (ในหน้า 565)
- [การจัดการการปันส่วน](#) (ในหน้า 566)

## การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ใช้หน้าการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อระบุปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่างที่ผู้ติดต่อของผู้ประกอบวิชาชีพด้านบริการสุขภาพ (HCP) (ตัวอย่างเช่น แพทย์) สามารถรับจากพนักงานขายได้ ในทางตรงกันข้าม

เรคคอร์ดการปันส่วนจะระบุปริมาณสูงสุดของผลิตภัณฑ์หรือตัวอย่างที่พนักงานขายแต่ละรายสามารถส่งมอบหรือให้รายละเอียดผู้ติดต่อภายในระยะเวลาการปันส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปันส่วน โปรดดูที่ [การปันส่วน](#) (ในหน้า 565)

โดยทั่วไป ผู้ดูแลตัวอย่างในบริษัทจะเป็นผู้จัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP คุณสามารถทำงานกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน สำหรับผู้ติดต่อแต่ละราย คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หลายรายได้ สำหรับเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แต่ละเรคคอร์ด คุณสามารถระบุประเภทการปันส่วน วันที่เริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดของระยะเวลาการปันส่วน และจำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่สามารถให้กับผู้ติดต่อในระหว่างระยะเวลาการปันส่วนได้

แม้ว่าคุณจะสามารถจัดทำเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โดยตรงผ่านทางเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อจัดทำแต่ละเรคคอร์ดได้ แต่ขอแนะนำให้คุณพิมพ์เรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ไปยัง Oracle CRM On Demand โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคุณต้องจัดทำเรคคอร์ดจำนวนมาก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพิมพ์เรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โปรดดูที่ [ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP: การเตรียมการพิมพ์](#)

คุณสามารถดูการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เป็นรายการที่เกี่ยวข้องสำหรับดูอย่างเดียวในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แท็บการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP อาจไม่มีอยู่ในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

โฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

## การจัดทำการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP](#) (ในหน้า 571)

**หมายเหตุ:** แม้ว่าคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โดยตรงผ่านทางเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อจัดทำแต่ละเรคคอร์ดได้ แต่ขอแนะนำให้คุณอิมพอร์ตเรคคอร์ดการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ไปยัง [Oracle CRM On Demand](#) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อคุณต้องจัดทำเรคคอร์ดจำนวนมาก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอิมพอร์ตการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP โปรดดูที่ [ฟิลด์การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP: การเตรียมการอิมพอร์ต](#)

## การทำงานกับรายชื่อการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ส่วนรายการการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP จะแสดงรายการที่ฟิลด์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง [Oracle CRM On Demand](#) มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

รายการการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	ฟิลด์
การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมด	การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมดที่คุณดูได้
การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด	การป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ทั้งหมดที่คุณดูได้ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ [Oracle CRM On Demand](#) รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานให้สามารถแสดงบนโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณได้

*การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ของคุณ*

**1** ในโฮมเพจการป้อนส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง

2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 569)
- การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 571)
- ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 571)

## การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบอยู่ในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 569)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 569)
- ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 571)

## ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ใช้เพจแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เพื่อเพิ่มการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP หรืออัปเดตรายละเอียดของการปันส่วนที่มีอยู่ เพจแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

**เคล็ดลับ:** คุณสามารถแก้ไขการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ในเพจรายการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP และเพจรายละเอียดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP

ฟิลด์	คำอธิบาย
ID การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP	ID ที่ไม่ซ้ำกันที่สร้างโดย Oracle CRM On Demand สำหรับเรคคอร์ดนี้
ประเภท	<p>ประเภทการปันส่วนที่คุณต้องการจัดทำ ตามคำตีพิมพ์ ประเภทการปันส่วนต่อไปนี้จะสามารถใช้ได้กับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP แต่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถเพิ่มหรือลบประเภทการปันส่วนได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การปันส่วนรายละเอียด</li> <li>■ การปันส่วนตัวอย่าง</li> <li>■ การปันส่วนคำขอตัวอย่าง</li> <li>■ การปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย</li> </ul> <p>การปันส่วนรายละเอียด การปันส่วนตัวอย่าง การปันส่วนคำขอตัวอย่าง และการปันส่วนรายการส่งเสริมการขาย คือการกำหนดที่ผู้ใช้จัดทำขึ้น ผู้ใช้จะใช้รายการเหล่านี้เพื่อฟิลเตอร์ส่วนรายการที่เกี่ยวข้องเมื่อจัดการตัวอย่าง</p> <p><b>คำเตือน:</b> คุณต้องไม่ปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงลำดับของรายการสำหรับเลือกประเภทในการตั้งค่าฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP เนื่องจากฟังก์ชันรายการสำหรับเลือกตามลำดับชั้นอาจได้รับผลกระทบ</p>
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่จะปันส่วนให้กับผู้ติดต่อ HCP
ชื่อผู้ติดต่อ	ชื่อของผู้ติดต่อ HCP ที่คุณต้องการระบุการปันส่วน
ปริมาณการปันส่วน	<p>จำนวนตัวอย่างทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ผู้ติดต่อ HCP สามารถรับในช่วงระยะเวลาการปันส่วนได้</p> <p>เมื่อเริ่มเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้ตั้งค่าในฟิลด์ปริมาณการปันส่วนให้เท่ากับค่าในฟิลด์ปริมาณคงเหลือ ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม</p>
ปริมาณที่กระจาย	<p>จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ได้ให้แก่ผู้ติดต่อในช่วงระยะเวลาการปันส่วน</p> <p>เมื่อจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ขึ้นเป็นครั้งแรก ฟิลด์ปริมาณที่กระจายต้องมีค่าเป็นศูนย์ ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม</p>
ปริมาณคงเหลือ	<p>จำนวนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่ระบุที่ยังคงสามารถให้ผู้ติดต่อ HCP ที่ระบุในช่วงระยะเวลาการปันส่วน</p> <p>เมื่อเริ่มเรคคอร์ดการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP ให้ตั้งค่าในฟิลด์ปริมาณคงเหลือให้เท่ากับค่าในฟิลด์ปริมาณการปันส่วน ฟิลด์ปริมาณต้องมีค่าเป็นจำนวนเต็ม</p>
วันที่เริ่มต้น	วันที่เริ่มต้นของการปันส่วนนี้
วันที่สิ้นสุด	วันที่สิ้นสุดของการปันส่วนนี้

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวกับการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP:

- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 569)
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 569)
- การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP (ในหน้า 571)

## ลือตตัวอย่าง

ใช้เพจลือตตัวอย่างเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามลือตตัวอย่าง

ผลิตภัณฑ์หนึ่งจะได้รับหมายเลขลือตขณะที่ถูกผลิต บริษัทจะใช้หมายเลขลือตนี้เพื่อติดตามผลิตภัณฑ์ การติดตามเป็นสิ่งสำคัญหากผลิตภัณฑ์หนึ่งต้องถูกเรียกคืน หรือถ้าข้อบกพร่องถูกตรวจพบระหว่างการผลิต การรู้ว่าผลิตภัณฑ์ทั้งหมดอยู่ที่ไหนเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหลายบริษัท Oracle CRM On Demand ให้ตัวเลือกเพื่อติดตามตัวอย่างที่ถูกส่งโดยใช้หมายเลขลือต ผู้ดูแลระบบตัวอย่างของบริษัทจะกำหนดว่าจะใช้หมายเลขลือตหรือไม่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลลือตตัวอย่าง แท็บลือตตัวอย่างอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจลือตตัวอย่าง

โฮมเพจลือตตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการลือตตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจลือตตัวอย่างได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานร่วมกับลือตตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำลือตตัวอย่าง

คุณสามารถสร้างลือตตัวอย่างใหม่โดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนลือตตัวอย่างที่ดูล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์ลือตตัวอย่าง](#) (ในหน้า 575)

### การทำงานกับรายการลือตตัวอย่าง

ส่วนรายการลือตตัวอย่างแสดงจำนวนรายการที่ฟิลเตอร์ รายการที่ฟิลเตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคอร์ดที่จะทำงานในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของลือตตัวอย่าง

รายการลือตตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
ลือตตัวอย่างทั้งหมด	ลือตตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าใครเป็นเจ้าของลือตตัวอย่าง <b>หมายเหตุ:</b> เฉพาะลือตตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ลือตในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการลือตตัวอย่างทั้งหมด (โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์ลือตตัวอย่าง</a> (ในหน้า 575) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)
ลือตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	ลือตตัวอย่างทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลต์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข <b>หมายเหตุ:</b> เฉพาะลือตตัวอย่างที่ติดตามแยกตามเลขที่ลือตในสินค้าคงคลังเท่านั้นที่จะแสดงอยู่ในรายการลือตตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด (โปรดดูที่ <a href="#">ฟิลต์ลือตตัวอย่าง</a> (ในหน้า 575) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม)

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูตัวอย่างล่าสุด

ส่วนตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดแสดงตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจตัวอย่างของคุณได้:

- [ตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด](#)
- [ตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด](#)
- [ตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉัน](#)
- [ตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉัน](#)
- [ส่วนรายงานเพิ่มเติม](#) (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจตัวอย่างของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจตัวอย่างของคุณ

- 1 ในโฮมเพจตัวอย่าง คลิกแก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจตัวอย่าง ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง:

- [ตัวอย่าง](#) (ในหน้า 573)
- [ฟิลด์ตัวอย่าง](#) (ในหน้า 575)
- [การจัดการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 574)

## การจัดการตัวอย่าง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

**574** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลือตตัวอย่าง:

- ลือตตัวอย่าง (ในหน้า 573)
- การทำงานกับโฮมเพจลือตตัวอย่าง (ในหน้า 573)
- ฟิลด์ลือตตัวอย่าง (ในหน้า 575)

## ฟิลด์ลือตตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขลือตตัวอย่างเพื่อเพิ่มลือตตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดลือตตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขลือตตัวอย่างแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของลือตตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขลือตตัวอย่างในเพจรายการลือตตัวอย่าง และเพจรายละเอียดลือตตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของลือตตัวอย่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่ลือต	เลขที่ลือตการผลิตที่กำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์
ตัวอย่าง	ชื่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ <b>หมายเหตุ:</b> เมื่อจัดทำเรคคอร์ดลือตตัวอย่างใหม่ สามารถป้อนได้เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่จัดเป็นตัวอย่าง (ผลิตภัณฑ์ชนิดตัวอย่างยาที่ให้) ในฟิลด์นี้
วันที่เริ่มต้น	วันที่มีลือตตัวอย่างสามารถใช้ได้
วันที่หมดอายุ	วันที่ลือตตัวอย่างหมดอายุ
วันที่หยุดให้ตัวอย่าง	จำนวนวันที่ผู้ดูแลระบบตัวอย่างกำหนดให้เป็นวันหยุดให้ตัวอย่างก่อนวันหมดอายุ ค่าตัวเลขนี้ใช้ในการคำนวณวันที่สรุปยอด
วันที่สรุปยอด (CutOff_Date)	วันที่คำนวณว่าลือตตัวอย่างจะไม่สามารถใช้ได้ต่อไป วันที่นี้คำนวณโดย Oracle CRM On Demand โดยหักลบจำนวนวันหยุดให้ตัวอย่างออกจากวันหมดอายุ <b>หมายเหตุ:</b> คุณอาจเห็นชื่อฟิลด์เป็น CutOff_Date แทนที่จะเป็น วันที่สรุปยอด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ โดยจะมีการใช้ CutOff_Date หากคุณต้องการการประมวลผลวันที่ในแอปพลิเคชันของคุณ ตัวอย่างเช่น ใน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales วันที่สรุปยอด เป็น CutOff_Date ในเวอร์ชันข้อความธรรมดา
สถานะ	ฟิลด์นี้เป็นฟิลด์อ่านอย่างเดียว ที่ระบุว่ามีการตอบสนองตัวอย่างหรือไม่ ค่าที่สามารถป้อนได้มีดังนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ดี ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาก่อนวันที่สรุปยอด</li> <li>■ หมดอายุ ระบุว่าวันที่ปัจจุบันมาหลังวันที่หมดอายุ</li> </ul>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>วันที่หยุดให้ตัวอย่าง ระบุว่าวันที่ปัจจุบันอยู่ระหว่างวันที่หมดอายุและวันที่สรุปยอด</li> </ul>
สินค้าคงคลังแยกตามล็อต	<p>ช่องทำเครื่องหมายที่แสดงว่ามี การตรวจสอบล็อตตัวอย่างตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง ผู้ดูแลระบบบริษัทเป็นผู้ป้อนฟิลด์นี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ถ้าเลือกไว้ ล็อตตัวอย่างนี้จะถูกตรวจสอบตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง</li> <li>ถ้าไม่ได้เลือกไว้ ล็อตตัวอย่างนี้จะไม่ได้รับการตรวจสอบตามเลขที่ล็อตในสินค้าคงคลัง</li> </ul>
ตัวอย่าง: เลขที่ชิ้นส่วน	เลขที่ตัวอย่างผลิตภัณฑ์
คำอธิบาย	คำอธิบายทั่วไปของล็อตตัวอย่าง

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับล็อตตัวอย่าง:

- ล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 573)
- การทำงานกับโฮมเพจล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 573)
- การจัดการล็อตตัวอย่าง (ในหน้า 574)

## การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพื่อกำหนดความรับผิดชอบตัวอย่างในการสร้าง อัปเดต และติดตามการจำกัดความรับผิดชอบสำหรับบริษัท เมื่อพนักงานขายได้บันทึกกลายเป็นสำหรับตัวอย่างที่ได้ให้แล้ว จะต้องแสดงการจำกัดความรับผิดชอบของบริษัทให้แพทย์ได้ทำการตรวจสอบ

การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คือข้อความที่แสดงไว้เพื่อปฏิเสธความรับผิดชอบต่อความเสียหายบางประการ และลดความรับผิดชอบต่อตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ได้มอบให้แก่แพทย์หรือผู้ประกอบวิชาชีพด้านการบริการสุขภาพอื่น ๆ

ถ้อยคำที่ใช้ในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนั้นเขียนไว้ด้วยความรอบคอบและผ่านการอนุมัติโดยเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย การตลาด หรือผู้ตรวจสอบตัวอย่างจากบริษัทฯ หรือจากทั้งสองแห่ง โดยใน Oracle CRM On Demand ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเพียงหนึ่งฉบับจะมีผลบังคับใช้สำหรับบริษัทหนึ่งแห่ง

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างสองประเภทดังนี้:

- ร่วม การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม ประกอบด้วยเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับอินสแตนซ์บริษัทแต่ละรายการ การจำกัดความรับผิดชอบนี้มีผลใช้กับผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่เป็นตัวอย่าง และจะปรากฏเมื่อมีการบันทึกกลายเป็นเพื่อยืนยันการรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมได้เพียงหนึ่งรายการเท่านั้น การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมนี้เป็นประเภทดีฟอลต์ของ Oracle CRM On Demand
- หลายภาษา การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในหลายภาษาแบบไม่จำกัดจำนวน ซึ่งได้รับการจัดกลุ่มตามประเทศที่ใช้การจำกัดความรับผิดชอบ เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบแต่ละรายการประกอบด้วยส่วนหัวซึ่งมีรหัสความสัมพันธ์ (ซึ่งเป็นชื่อที่รับค่าสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ) ประเภท สถานะ ภาษา และประเทศของการจำกัดความรับผิดชอบ และส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของภาษาเฉพาะ ซึ่งมีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบฉบับแปลตามความต้องการของบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้และส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ **ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** (ในหน้า 583) การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาสามารถใช้งานพร้อมกันได้มากกว่าครั้งละหนึ่งชุด ก่อนที่คุณจะสามารถใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจพิเศษตามที่อธิบายใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

โดยทั่วไป ลูกค้านำเริ่มต้นด้วยการจำกัดความรับผิดชอบร่วม และปรับแต่งเป็นแบบหลายภาษาตามที่ต้องการ แม้ว่าจะสามารถใช้การจำกัดความรับผิดชอบร่วมและหลายภาษาร่วมกันได้ แต่ลูกค้านำใช้ประเภทใดประเภทหนึ่งเท่านั้นหรือประเภทอื่น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

**576** วิดีโอออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

โฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คือจุดเริ่มต้นของการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพจนี้แสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด เมื่อมีการจัดทำ การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดจะมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 583)

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ระบบจะไม่คัดลอกเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใดๆ อย่างไรก็ตาม เมื่อคุณลบการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ระบบจะลบการจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมดพร้อมด้วยเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

### การทำงานกับรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ส่วนรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลด์หรือจำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลด์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

รายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง	ฟิลด์
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมด	การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ โดยไม่คำนึงถึงประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหรือผู้ที่เป็นเจ้าของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดที่ได้รับการแก้ไขล่าสุดนั้นจะเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข คลิกที่ความสัมพันธ์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ซึ่งก็คือ ชื่อที่รับมาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ) เพื่อเปิดเพจรายละเอียดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
<p><b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจตั้งค่ารายการที่ปรับแต่งเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น เพื่อแสดงการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ารายการที่ปรับแต่งและโครงสร้างเพจ โปรดดูที่ <a href="#">Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</a></p>	

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างล่าสุด

ส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- ส่วนรายการเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายการที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 576)
- การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 578)
- ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 583)
- ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 585)

## การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

สำหรับกระบวนการที่ละเอียดอ่อนในการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้ดูข้อมูลต่อไปนี้:

- การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม (ในหน้า 579)
- การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา (ในหน้า 579)
- การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นคำติฟอลด์ (ในหน้า 580)
- การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 580)
- การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา (ในหน้า 582)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบonyในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการแก้ไขที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 576)
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 577)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 583)
- ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 585)

### การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

การจำกัดความรับผิดชอบร่วมประกอบด้วยอินสแตนซ์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้สำหรับบริษัทของคุณและที่อยู่ตามค่าดีฟอลต์ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

#### การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

- 1 โนโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด
- 2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลักให้เสร็จสมบูรณ์  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ **ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** (ในหน้า 583)  
**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์ประเภทอยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบ โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ตั้งค่าเป็น ร่วม แล้ว
- 3 บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง  
Oracle CRM On Demand จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

### การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

การจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาประกอบด้วยส่วนหัวหลัก ซึ่งมีข้อมูลต่างๆ เช่น รหัสความสัมพันธ์ (ชื่อที่รับมาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบ) ภาษา และประเทศสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง และยังประกอบด้วยเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องหลายๆ เรคคอร์ด โดยเรคคอร์ดแต่ละเรคคอร์ดจะมีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบในภาษาใดภาษาหนึ่งที่สามารถใช้ได้กับการจำกัดความรับผิดชอบ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

#### การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

- 1 โนโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใหม่ ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาที่แก้ไขล่าสุด
- 2 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลักให้เสร็จสมบูรณ์

**หมายเหตุ:** หากมีฟิลด์ประเภทอยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบ ให้ตั้งค่าฟิลด์เป็น หลายภาษา

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ [ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 583)

**3** บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

Oracle CRM On Demand จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

**4** ป้อนข้อมูลให้เสร็จสมบูรณ์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- a** ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คลิกที่ **ใหม่**
- b** ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสมบูรณ์  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง](#) (ในหน้า 583)
- c** บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
- d** จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างตามที่ต้องการ

## การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์

สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา คุณต้องเลือกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องหนึ่งเรคคอร์ดเป็นค่าดีฟอลต์ คุณสามารถทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์ได้เพียงหนึ่งเรคคอร์ดเท่านั้น

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### ในการทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นค่าดีฟอลต์

- ในเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาสำหรับฟิลด์ภาษาเพื่อเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษา มีการรับภาษาที่ใช้ได้มาจากภาษาที่ระบุในเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

## การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดจะถูกกำหนดสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อมีการสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ เมื่อมีการกำหนดและอนุมัติข้อความทั้งหมดในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างโดยแผนกที่เกี่ยวข้องภายในบริษัทแล้ว คุณสามารถใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้

### ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ข้อจำกัดต่อไปนี้ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบใหม่ที่คุณจัดทำขึ้น ไม่ว่าจะโดยวิธีการคลิก ใหม่ หรือ คัดลอก จะยังคงมีสถานะไม่ใช้งาน จนกว่าคุณจะคลิกปุ่ม ใช้งาน

- หลังเปิดใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะมีสถานะเป็นอ่านอย่างเดียว คุณสามารถคัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานได้โดยการคลิก คัดลอก สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่แสดงอยู่ในเพจรายการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเท่านั้น หากมีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างไว้ คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาด เมื่อคุณคลิกที่ลิงค์ แก้ไข และ ลบ ลิงค์ แก้ไข และ ลบ บนเพจรายการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะใช้งานได้ หากไม่มีการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบใหม่จะแสดงการจำกัดความรับผิดชอบที่ซ้ำกันซึ่งใช้งานอยู่เป็นหมดอายุ เนื่องจากรายการที่ซ้ำกันจะเริ่มล้าสมัย
- คุณอัปเดตสถานะของการจำกัดความรับผิดชอบด้วยตนเองไม่ได้ หากคุณพยายามอัปเดตสถานะด้วยตนเอง คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาด
- พนักงานขาย แพทย์ และผู้เชี่ยวชาญทางด้านสุขภาพอื่นๆ สามารถดูการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันระหว่างขั้นตอนการบันทึกกลายเป็นได้

ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น
- ฟیلด์ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบต้องมีเนื้อหา หากฟیلด์ว่างเปล่า คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อคุณพยายามใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ

ข้อจำกัดที่ใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างต้องประกอบด้วยเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งเรคคอร์ด และคำติฟอล์ดของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องที่ถูกต้อง ก่อนที่คุณจะใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบนั้น
- คุณสามารถใช้งานชุดการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาพร้อมกันมากกว่าหนึ่งชุดได้โดยไม่จำกัดจำนวน อย่างไรก็ตาม คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาสำหรับแต่ละประเทศได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น
- หากคุณพยายามใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ที่มีคำติฟอล์ดเป็นร่วม Oracle CRM On Demand จะแสดงคำเตือนว่าคุณกำลังพยายามแทนที่การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาตั้งแต่หนึ่งรายการขึ้นไปด้วยการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมรายการเดียว หากคุณยังคงใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างนี้ต่อ Oracle CRM On Demand จะกำหนดให้การจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานอยู่ทั้งหมดเป็นหมดอายุ
- สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่ไม่ได้ใช้งาน หากมีการลบคำติฟอล์ดของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องออก คุณจะต้องเลือกคำติฟอล์ดของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใหม่ มิฉะนั้น คุณจะได้รับความแสดงข้อผิดพลาดที่แจ้งให้คุณเลือกคำติฟอล์ดของภาษาก่อนที่จะเปิดใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบ
- หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ข้อจำกัดต่อไปนี้จะมีผล:
  - สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่ใช้งานหรือหมดอายุแล้ว ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะเปลี่ยนเป็นแบบอ่านอย่างเดียว การพยายามแก้ไข ลบ หรือจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดใน Oracle CRM On Demand
  - คุณเปลี่ยนแปลงหรือลบการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่หมดอายุหรือใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หรือการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องไม่ได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดเหล่านี้ได้ หากไม่มีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน หากต้องการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

ในการใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

- 1 ในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิกที่รหัสความสัมพันธ์ของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่คุณต้องการใช้งาน คุณต้องเลือกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน

- 2** ในเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้คลิก ใช้งาน เพื่อใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างมีขั้นตอนดังต่อไปนี้:
- ตั้งแต่วันที่เริ่มต้นสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ที่ใช้งาน และวันที่สิ้นสุดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้า (ถ้ามี)
  - ตั้งค่าสถานะของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้าเป็น หมดอายุ และเปลี่ยนรหัสความสัมพันธ์ให้เหมาะสม
  - สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ให้ใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่แสดงอยู่ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

## การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา

หากบริษัทของคุณกำลังใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม และต้องการเปลี่ยนมาใช้การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

**คำแนะนำ:** ก่อนเริ่มทำการแปลง โปรดตรวจสอบให้แน่ใจว่าการแปลงข้อความการจำกัดความรับผิดชอบร่วมให้เป็นภาษาที่บริษัทของคุณต้องการแล้ว โดยใช้บริการแปลภาษาภายนอก และตรวจสอบว่ามีข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับป้อนเป็นข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

**หมายเหตุ:** ขั้นตอนนี้มีผลใช้กับการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่ไม่ใช้งานเท่านั้น สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่มีสถานะอื่น การตั้งค่ากระบวนการธุรกิจจะทำให้คุณไม่สามารถแก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา และการจำกัดความรับผิดชอบต้องมีสถานะไม่ใช้งาน ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะต้องได้รับการแปลเป็นภาษาที่ต้องการแล้ว ซึ่งโดยปกติจะแปลโดยการบริการแปลภาษาภายนอก

### การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา

- 1** จากรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วมที่แก้ไขล่าสุด คลิกที่การจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่ใช้งานที่คุณต้องการแปลงค่า และจดบันทึกข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง
- 2** คัดลอกการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม  
การจำกัดความรับผิดชอบใหม่ที่คัดลอกมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน ตามค่าดีฟอลต์
- 3** ในการแปลงเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบร่วมที่คัดลอกให้เป็นเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา ให้เลือก หลายภาษา ที่ฟิลด์ประเภท แล้วเลือกประเทศจากเครื่องมือเลือกประเทศ  
**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าให้สามารถเข้าใช้ฟิลด์นี้ได้ เนื่องจากฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้ตามค่าดีฟอลต์
- 4** บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง  
**Oracle CRM On Demand** จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่โดยตั้งค่าสถานะเป็น ไม่ใช้งาน
- 5** ป้อนข้อมูลให้เสร็จสมบูรณ์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่แปลแล้วสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:
  - a** ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง คลิกที่ ใหม่
  - b** ป้อนข้อมูลในฟิลด์ในส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องให้เสร็จสมบูรณ์  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
  - c** บันทึกเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง
  - d** จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างตามที่ต้องการ

- 6 ในเรคคอร์ดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ให้เลือกคำศัพท์ของภาษาจากเครื่องมือเลือกภาษา และบันทึกเรคคอร์ด
- 7 แปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเพิ่มเติมให้เป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาตามที่ต้องการ

## ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เพื่อจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง หรืออัปเดตรายละเอียดของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่มีอยู่แล้ว เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างจะแสดงชุดของฟิลต์ทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณยังสามารถแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างในเพจรายการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างและเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลัก</b>	
ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ	(ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเท่านั้น) ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่คุณต้องการแทรกสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม ฟิลต์นี้มีความยาวสูงสุด 1000 ตัวอักษร
รหัสความสัมพันธ์	ค่าที่คำนวณได้ซึ่งระบุการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง ฟิลต์นี้จะป้อนเลขโดยอัตโนมัติดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าโดยใช้การผนวกกันระหว่างฟิลต์ สถานะ และ จัดทำ (&lt;สถานะ&gt;_&lt;จัดทำ&gt;) ตัวอย่างเช่น Active_7/5/2012 01:36:09</li> <li>■ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าโดยใช้การผนวกกันระหว่างฟิลต์ ประเทศ, สถานะ, จัดทำ และภาษา (&lt;ประเทศ&gt;_&lt;สถานะ&gt;_&lt;จัดทำ&gt;_&lt;ภาษา&gt;) ตัวอย่างเช่น USA_Active_7/5/2012 01:36:09_English_American</li> </ul>
ประเภท	หมายถึงประเภทของการจำกัดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นประเภทใดประเภทหนึ่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ร่วม</b> การจำกัดความรับผิดชอบประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบหนึ่งเรคคอร์ดที่มีผลใช้ร่วมกันทั้งบริษัท การจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นประเภทที่ฟิลต์</li> <li>■ <b>หลายภาษา</b> การจำกัดความรับผิดชอบประกอบด้วยเรคคอร์ดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาที่สามารถใช้ร่วมกันทั้งบริษัท</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์นี้ใช้งานไม่ได้ตามคำศัพท์ฟิลต์ สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเปลี่ยนคำศัพท์ฟิลต์เป็นหลายภาษา โดยใช้การตั้งค่าฟิลต์ แต่โดยทั่วไปแล้วจะไม่กำหนดให้ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ฟิลต์นี้ได้</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลต์นี้และโครงสร้างเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง โปรดดูที่ <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i></p>

ฟิลต์	คำอธิบาย
สถานะ	<p>สถานะของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ อาจเป็นค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ไม่ใช้งาน</b> เรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างทั้งหมดมีสถานะเป็น ไม่ใช้งาน เมื่อเรคคอร์ดเหล่านั้นถูกจัดทำขึ้น</li> <li>■ <b>ใช้งาน</b> เมื่อมีการเปิดใช้งานเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง สถานะของเรคคอร์ดจะเปลี่ยนเป็น ใช้งาน สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบร่วม คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบได้เพียงรายการเดียวเท่านั้น สำหรับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา คุณสามารถใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบได้เพียงหนึ่งรายการต่อประเทศเท่านั้น</li> <li>■ <b>หมดอายุ</b> เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างใหม่ถูกจัดทำและเปิดใช้งาน สถานะของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ใช้งานก่อนหน้าจะถูกเปลี่ยนเป็น หมดอายุ</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> ฟิลต์นี้จะได้รับการอัปเดตก็ต่อเมื่อคุณคลิกที่ปุ่ม ใช้งาน บนการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างเท่านั้น คุณอัปเดตฟิลต์นี้ด้วยตนเองในอินเตอร์เฟซผู้ใช้หรือทางบริการทางเว็บไม่ได้</p>
วันที่เริ่มต้น	<p>วันที่เมื่อการจำกัดความรับผิดชอบเปลี่ยนเป็น ใช้งาน</p> <p>ฟิลต์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกจัดทำขึ้น หลังจากที่เราคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างถูกเปิดใช้งาน Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลต์นี้ด้วยวันที่ปัจจุบัน</p>
ประเทศ	<p>(ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น) ประเทศที่ใช้ในการจัดกลุ่มชุดข้อความการจำกัดความรับผิดชอบทางกฎหมายที่ไม่ซ้ำกัน ซึ่งได้รับการแปลตั้งแต่หนึ่งภาษาขึ้นไป</p> <p>เรคคอร์ดย่อยของข้อความการจำกัดความรับผิดชอบจะได้รับการรวมไว้ในส่วนข้อความการจำกัดความรับผิดชอบของเพจรายละเอียดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา</p> <p>ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา</p>
ภาษา	<p>(ประเภทการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น) ค่าดีฟอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา ตัวอย่างเช่น ภาษาอังกฤษ-อเมริกัน คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกค่าดีฟอลต์ของภาษา โดยภาษาที่ใช้ได้จะเป็นไปตามภาษาที่อยู่ในเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง</p>
วันที่สิ้นสุด	<p>วันที่การจำกัดความรับผิดชอบหมดอายุ</p> <p>ฟิลต์นี้จะยังคงว่างอยู่เมื่อมีการจัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง เมื่อ Oracle CRM On Demand เปลี่ยนแปลงสถานะของเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบเป็น หมดอายุ จะมีการป้อนเลขฟิลต์นี้ด้วยวันที่</p>
คำอธิบาย	
ความเห็น	<p>ความเห็นทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบ คุณสามารถเพิ่มความเห็นในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างที่ไม่ใช้งานได้เท่านั้น</p>
ข้อมูลเรคคอร์ด	
จัดทำ	<p>ผู้จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำ</p>
แก้ไข	<p>ผู้แก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่แก้ไข</p>
<p><b>หมายเหตุ:</b> สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับเรคคอร์ดย่อยการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 585)</p>	

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 576)
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 577)
- การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 578)

**584** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



■ **ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง** (ในหน้า 585)

## ฟิลต์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง หรืออัปเดตรายละเอียดของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ เพจแก้ไขการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะแสดงชุดของฟิลต์ทั้งหมดสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นเรคคอร์ดย่อยของการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** ใช้การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษาเท่านั้น

ส่วนการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องในการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษาประกอบด้วยชุดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องของประเทศที่ระบุไว้ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณดำเนินการกับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะอัปเดตค่าในฟิลต์แก้ไขในเรคคอร์ดหลักการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง หากมีการตั้งค่ากระบวนการทางธุรกิจสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างไว้ คุณจะสามารถจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องใหม่ได้ หรือคุณสามารถแก้ไขรายการที่มีอยู่ได้จนกว่าเรคคอร์ดหลักจะทำงาน ในจุดนี้ การจำกัดความรับผิดชอบทั้งหมด รวมถึงการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลการจำกัดความรับผิดชอบหลัก</b>	
ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ	ข้อความการจำกัดความรับผิดชอบที่คุณต้องการแทรกในภาษาที่เหมาะสม <b>หมายเหตุ:</b> ลูกค้าของ <b>Oracle CRM On Demand</b> ต้องแปลงข้อความการจำกัดความรับผิดชอบเป็นภาษาที่ต้องการเอง <b>Oracle CRM On Demand</b> จะไม่รับผิดชอบในการแปลงภาษาข้อความนี้ ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น และสามารถบ่อนทำลายได้สูงสุด 1000 ตัว
ภาษา	ภาษาสำหรับข้อความการจำกัดความรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น ภาษาสเปน ให้เลือกภาษาโดยใช้เครื่องมือเลือกภาษา ฟิลต์นี้ต้องมีค่าที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องแต่ละรายการ ซึ่งหมายความว่าค่าการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องซึ่งแตกต่างกันจะต้องมีการตั้งค่าภาษาที่ต่างกันด้วย การเพิ่มค่าที่ซ้ำกันในฟิลต์นี้จะส่งผลให้เกิดข้อความแสดงข้อผิดพลาด ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น
คำติพอลต์ของภาษา	คำติพอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ-อเมริกัน การเลือกคำติพอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นการตั้งค่าพอลต์ของภาษาสำหรับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง
<b>ข้อมูลเรคคอร์ด</b>	
จัดทำ	ผู้ใช้ที่จัดทำเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่จัดทำ
แก้ไข	ผู้ใช้ที่แก้ไขเรคคอร์ดการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมด้วยวันที่และเวลาที่แก้ไข

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง:

- **การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** (ในหน้า 576)
- **การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง** (ในหน้า 577)

- การจัดการการจัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 578)
- ฟิลด์การจัดความรับผิดชอบตัวอย่าง (ในหน้า 583)

## คำขอตัวอย่าง

ใช้เพื่อกำหนดคำขอตัวอย่างในการจัดทำ อัปเดต และจัดการคำขอตัวอย่างผลิตภัณฑ์ระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย ตัวอย่างเช่น เมื่อพนักงานขายขอให้ตัวอย่างผลิตภัณฑ์แก่แพทย์

คำขอตัวอย่าง เป็นกลไกสำหรับพนักงานขายในการสั่งซื้อสินค้าสำหรับตัวอย่างผลิตภัณฑ์ในนามของแพทย์หรือผู้ให้บริการดูแลด้านสุขภาพอื่นๆ คำขอตัวอย่างประกอบด้วยรายการคำขอตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งรายการ ซึ่งแต่ละรายการเป็นตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่ขอ

การจัดการกระบวนการใน Oracle CRM On Demand สนับสนุนคำขอตัวอย่าง เนื่องจากคำขอตัวอย่างเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการติดต่อที่ต้องมีหลายขั้น และรวมคำขอตัวอย่างไว้ภายในการถือกิจกรรมการติดต่อ คำขอตัวอย่างจะมีกฎส่วนตัวซึ่งอนุญาตให้มีการถือครองรายการคำขอตัวอย่างได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการกระบวนการ โปรดดูที่ ฟังก์ชันการจัดการกระบวนการ สำหรับการแนะนำเกี่ยวกับวิธีตั้งค่ากฎการถือครองสำหรับคำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

### ข้อกำหนดเกี่ยวกับคำขอตัวอย่าง

คำขอตัวอย่างต้องเป็นไปตามข้อกำหนดต่อไปนี้ มิฉะนั้นจะไม่สามารถส่งคำขอหลังจากจัดทำได้:

- คำขอตัวอย่างต้องมีผู้ติดต่อและที่อยู่ถูกต้อง
- คำขอตัวอย่างต้องมีรายการสินค้าในคำขอตัวอย่างอย่างน้อยหนึ่งรายการ พร้อมระบุจำนวนที่เป็นบวก
- การจัดการกระบวนการสำหรับคำขอตัวอย่างต้องได้รับการตั้งค่าตามที่อธิบายไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* เพื่อให้มีการถือครอง

### ข้อจำกัดเกี่ยวกับคำขอตัวอย่าง

คำขอตัวอย่างมีข้อจำกัดดังต่อไปนี้:

- อนุญาตคำขอตัวอย่างหนึ่งรายการเท่านั้นสำหรับการติดต่อ ได้แก่ บริษัท ผู้ติดต่อ หรือการติดต่อผู้เข้าร่วม
- หลังจากตั้งค่าคำขอตัวอย่างเป็น ลงนาม แล้ว ฟิลด์เดียวที่คุณสามารถแก้ไขได้ คือ ฟิลด์สถานะ
- หากคุณต้องการถือครองคำขอตัวอย่าง ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่ากฎการจัดการประมวลผลระดับฟิลด์ที่ถือครองรายการคำขอตัวอย่างทั้งหมดยกเว้นฟิลด์สถานะ ฟิลด์สถานะสามารถเปลี่ยนแปลงจากลงนามเป็นโมฆะ หรือจากลงนามเป็นอนุมัติ คำสั่ง และตอบสนองตามลำดับ คุณสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงสถานะเหล่านี้ได้โดยให้ผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่ากระบวนการที่จะดึงการเปลี่ยนแปลงสถานะเหล่านั้นลงใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการตั้งค่าการถือครองกระบวนการ โปรดดูที่ *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

### เกี่ยวกับการเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ

ก่อน Oracle CRM On Demand รีลีส 22 คุณสามารถแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างได้

โดยไม่ต้องใช้เรคคอร์ดคำขอตัวอย่างหลักที่เชื่อมโยงเมื่อใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล แต่สำหรับรีลีส 22 และรีลีสหลังจากนี้

เมื่อคุณแทรกเรคคอร์ดรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล คุณต้องระบุ ID คำขอตัวอย่างของคำขอตัวอย่างหลักเพื่อระบุบริบทของรายการคำขอตัวอย่าง จากอินเทอร์เน็ตผู้ใช้ Oracle CRM On Demand คุณสามารถจัดทำรายการคำขอตัวอย่างจากคำขอตัวอย่างหลักในบริบทการติดต่อเท่านั้น นอกจากนี้

การแทรกหรืออัปเดตรายการคำขอตัวอย่างโดยใช้บริการทางเว็บหรือฟังก์ชันอิมพอร์ตข้อมูล ยังเป็นการฝ่าฝืนกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์อีกด้วย

**586** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลคำขอตัวอย่าง คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บคำขอตัวอย่างได้

## การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง

โฮมเพจคำขอตัวอย่าง คือ จุดเริ่มต้นในการจัดการเรคคอร์ดคำขอตัวอย่าง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการทำงานกับคำขอตัวอย่าง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการดำเนินการตัวอย่างพื้นฐาน

### การจัดทำคำขอตัวอย่าง

คุณสามารถจัดทำคำขอตัวอย่างใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนคำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์คำขอตัวอย่าง](#) (ในหน้า 589)

### การทำงานกับรายการคำขอตัวอย่าง

ส่วนรายการคำขอตัวอย่างจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับคำขอตัวอย่าง

รายการคำขอตัวอย่าง	ฟิลเตอร์
คำขอตัวอย่างทั้งหมด	คำขอตัวอย่างทั้งหมดที่คุณดูได้ โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของคำขอตัวอย่าง
คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด	คำขอตัวอย่างทั้งหมดที่มีการแก้ไขล่าสุด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูคำขอตัวอย่างล่าสุด

ส่วนคำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดแสดงคำขอตัวอย่างที่คุณดูล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณได้:

- คำขอตัวอย่างที่จัดทำล่าสุด
- คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุด

- คำขอตัวอย่างที่จัดทำล่าสุดของฉันทัน
- คำขอตัวอย่างที่แก้ไขล่าสุดของฉันทัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจคำขอตัวอย่างของคุณ)

#### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง

- 1 ในโฮมเพจคำขอตัวอย่าง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจคำขอตัวอย่าง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำขอตัวอย่าง:

- คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 586)
- ฟิลด์คำขอตัวอย่าง (ในหน้า 589)
- การจัดการคำขอตัวอย่าง (ในหน้า 588)
- เกี่ยวกับการป้อนข้อมูลฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ (ในหน้า 590)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 551)

## การจัดการคำขอตัวอย่าง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์คำขอตัวอย่าง

ใช้เพจแก้ไขคำขอตัวอย่างเพื่อเพิ่มคำขอตัวอย่างหรืออัปเดตรายละเอียดคำขอตัวอย่างที่มีอยู่ เพจแก้ไขคำขอตัวอย่างจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของคำขอตัวอย่าง

**คำแนะนำ:** คุณยังสามารถแก้ไขคำขอตัวอย่างบนเพจรายการคำขอตัวอย่างและเพจรายละเอียดคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของคำขอตัวอย่าง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลคำขอตัวอย่างหลัก</b>	
เลขที่ใบสั่ง	ตัวเลขที่ไม่ซ้ำกันซึ่งระบุให้กับใบสั่งคำขอตัวอย่างแต่ละใบ Oracle CRM On Demand จะสร้างเลขที่นี้ขึ้น
ประเภท	ชนิดของคำขอตัวอย่าง ค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทของเรคคอร์ดคำขอตัวอย่างคือ คำขอตัวอย่าง คุณสามารถเลือกคำต่อไปนี้จากการรายการสำหรับเลือก: คำขอตัวอย่างและใบสั่ง  <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ที่แก้ไขได้นี้ให้สามารถใช้ได้ในโครงสร้างเพจ เนื่องจากไม่สามารถใช้ฟิลด์นี้ได้โครงสร้างเพจตามค่าดีฟอลต์
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับใบสั่งคำขอตัวอย่าง  ระบบจะป้อนเลขฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการป้อนเลขฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ</a> (ในหน้า 590)
ผู้ติดต่อ	(จำเป็น) ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับใบสั่งคำขอตัวอย่าง ระบบจะป้อนเลขฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ หากจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการป้อนเลขฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ</a> (ในหน้า 590) ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ</a> (ในหน้า 551)
ใบสั่งที่จัดทำ	วันที่ที่จัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง
ที่อยู่ที่รับสินค้า	(จำเป็น) ที่อยู่ที่รับใบสั่งคำขอตัวอย่าง คุณต้องเลือกผู้ติดต่อหรือบริษัทก่อนคุณจึงจะสามารถเลือกที่อยู่ได้ ที่อยู่สามารถเป็นที่อยู่ที่ไม่ใช้ร่วมกันหรือที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันซึ่งได้รับการตรวจสอบแล้ว  ระบบจะป้อนเลขฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ หากจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการป้อนเลขฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ</a> (ในหน้า 590) ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <a href="#">การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ</a> (ในหน้า 551)
สถานะ	ค่าดีฟอลต์สำหรับฟิลด์นี้คือ รอดำเนินการ เมื่อคุณส่งใบสั่งคำขอตัวอย่างสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว ค่าที่เป็นไปได้สำหรับฟิลด์นี้ได้แก่: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ค้างส่ง</li> <li>■ จอง</li> <li>■ จัดทำ</li> <li>■ บ้อน</li> <li>■ สัมเหลว</li> <li>■ ระหว่างดำเนินการ</li> <li>■ รอดำเนินการ</li> <li>■ ประมวลผลแล้ว</li> </ul>

ฟิลด์	คำอธิบาย
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ได้รับแล้ว</li> <li>■ ปฏิเสธ</li> <li>■ จัดส่งแล้ว</li> <li>■ ลงนาม</li> <li>■ ส่งแล้ว</li> <li>■ โมฆะ</li> </ul>
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	<p>ผู้ที่จัดทำเรคคอร์ดใบสั่งซื้อตัวอย่างนี้</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในแพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a></p>
จัดทำ	วันที่และเวลาที่จัดทำเรคคอร์ดตัวอย่าง
แก้ไข	วันที่และเวลาที่แก้ไขเรคคอร์ดตัวอย่างครั้งสุดท้าย
<b>ส่วนที่ใช้ได้</b>	
คำอธิบาย	(ไม่จำเป็น) คำอธิบายของใบสั่ง

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวอย่าง:

- [ตัวอย่าง \(ในหน้า 586\)](#)
- [การทำงานกับโฮมเพจตัวอย่าง \(ในหน้า 587\)](#)
- [การจัดการตัวอย่าง \(ในหน้า 588\)](#)
- [เกี่ยวกับการป้อนเลขฟิลด์ตัวอย่างอัตโนมัติ \(ในหน้า 590\)](#)
- [การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างกับการติดต่อ \(ในหน้า 551\)](#)

### เกี่ยวกับการป้อนเลขฟิลด์ตัวอย่างอัตโนมัติ

Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ และที่อยู่รับสินค้าโดยอัตโนมัติเมื่อคุณจัดทำตัวอย่างจากการติดต่อบริษัทหรือการติดต่อผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ในกรณีต่อไปนี้ คุณสามารถใช้ไอคอนค้นหาเพื่อแก้ไขค่าที่ [Oracle CRM On Demand](#) เลือกได้

หากคุณจัดทำตัวอย่างจากการติดต่อบริษัท Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลด์ต่อไปนี้ดังนี้:

- **บริษัท** Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลด์นี้ด้วยชื่อบริษัทจากการติดต่อบริษัทหลัก
- **ผู้ติดต่อ** Oracle CRM On Demand จะป้อนเลขฟิลด์นี้ด้วยชื่อผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก

**590** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016

หากไม่มีผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลักแล้ว Oracle CRM On Demand จะป้อนหมายเลขฟิลด์ด้วยผู้ติดต่อหลักของบริษัท หากบริษัทนี้ไม่มีผู้ติดต่อหลัก Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาดหากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด

- **ที่อยู่ที่รับสินค้า Oracle CRM On Demand** จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก

หากไม่มีที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อบริษัทหลัก Oracle CRM On Demand จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท หากไม่มีที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ อย่างไรก็ตาม หากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

หากคุณจัดทำคำขอตัวอย่างจากการติดต่อผู้ติดต่อหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อนหมายเลขฟิลด์ต่อไปนี้:

- **บริษัท Oracle CRM On Demand** จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยชื่อบริษัทจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม

หากไม่มีบริษัทจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยบริษัทหลักของผู้ติดต่อ หากผู้ติดต่อไม่มีบริษัทหลัก Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์บริษัทว่างไว้

- **ผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand** จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยชื่อผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม

- **ที่อยู่ที่รับสินค้า Oracle CRM On Demand** จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม

หากไม่มีที่อยู่หลักของผู้ติดต่อจากการติดต่อผู้ติดต่อหลักหรือการติดต่อผู้เข้าร่วม Oracle CRM On Demand จะป้อนหมายเลขฟิลด์นี้ด้วยที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท หากไม่มีที่อยู่ที่รับสินค้าของบริษัท Oracle CRM On Demand จะปล่อยฟิลด์นี้ว่างไว้ อย่างไรก็ตาม หากคุณพยายามบันทึกเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

## การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

หัวข้อนี้จะแนะนำคุณลักษณะการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ที่มีให้ใช้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

### เกี่ยวกับการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) คือโซลูชันทางการตลาดแบบเปิดของ Oracle สำหรับการนำเสนอรายละเอียดทางอิเล็กทรอนิกส์ PCD

ทำให้แผนขายและการตลาดสามารถจัดการเนื้อหาดิจิทัล จัดทำแผนการรับส่งข้อความ และแจกจ่ายแผนการรับส่งข้อความเหล่านี้ให้กับพนักงานขายนอกสถานที่ที่ได้รับทราบ

จากนั้นแผนขายสามารถนำเสนอเนื้อหาที่ปรับปรุงแล้วให้แก่ลูกค้าพร้อมบันทึกการตอบกลับของลูกค้าโดยอัตโนมัติเพื่อส่งกลับไปที่แผนการตลาดเพื่อทำการวิเคราะห์แบบปิด PCD

จำเป็นต้องใช้ในการนำเสนอและบันทึกการวัดการตอบกลับของลูกค้า

### สถานการณ์สำหรับการใช้ PCD

Oracle CRM On Demand PCD ทำให้ผู้ใช้สามารถ:

- จัดการเนื้อหาดิจิทัล
- จัดการแผนการรับส่งข้อความ
- จัดเก็บการตอบกลับของลูกค้าไปยังแผนการรับส่งข้อความ

ผู้ใช้เป้าหมายของโซลูชัน Oracle CRM On Demand PCD คือผู้จัดการผลิตภัณฑ์ ผู้จัดการการปฏิบัติการด้านการขาย

และบุคคลอื่นที่พัฒนาสิ่งส่งเสริมการขายสำหรับให้ทีมงานขายได้ใช้

สถานการณ์ต่อไปนี้จะให้ภาพรวมเกี่ยวกับจุดประสงค์ในการใช้งานของฟังก์ชัน PCD :

- 1 จัดการเนื้อหาดิจิทัล

เนื้อหาดิจิทัล (ไฟล์กราฟิก) เป็นสิ่งแรกที่จะถูกแนบไปกับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา ขณะที่ PCD สนับสนุนรูปแบบกราฟิกที่หลากหลาย รูปแบบที่พบได้ทั่วไปคือไฟล์ SWF ซึ่งทำให้สามารถนำเสนอเนื้อหาแบบ Rich Media นอกจากนี้ ยังสามารถแนบรูปภาพขนาดเล็กที่สอดคล้องกัน (โดยปกติได้แก่ไฟล์ PNG, GIF หรือ JPG) ไปในเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาเดียวกันเพื่อให้การแสดงผลข้อมูลแบบกราฟิกขนาดกะทัดรัดของไฟล์มีเดียที่มีขนาดใหญ่กว่าได้ เรคคอร์ดทางแก้ปัญหามีฟิลด์สำหรับ metadata เกี่ยวกับไฟล์ที่ถูกแนบมา เช่น วันที่หมดอายุ และบอกว่าไฟล์นั้นได้รับการอนุญาตจากฝ่ายกฎหมายและการตลาดหรือไม่

เมื่อต้องการตั้งค่าเรคคอร์ดทางแก้ปัญหา โปรดดูที่ [ทางแก้ปัญหา](#) (ในหน้า 360)

## 2 จัดการแผนการรับส่งข้อความ

หลังจากแนบไฟล์กราฟิกไปยังเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้จัดทำแผนการรับส่งข้อความ ซึ่งประกอบด้วยชุดของไฟล์มีเดียที่เรียงเรียงเพื่อสื่อสารข้อความการขาย ผู้ใช้ระบุลำดับของรายการแผนการรับส่งข้อความที่ประกอบขึ้นเป็นแผนการรับส่งข้อความ รายการแผนการรับส่งข้อความแต่ละรายการจะสอดคล้องกับเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาและเนื้อหาดิจิทัลที่สัมพันธ์กัน และยังรวมถึงไฟล์มีเดียที่เกี่ยวข้องที่ผู้นำเสนอสามารถใช้เพื่อลึกลงไปในรายละเอียดที่มากขึ้นของหัวข้อที่กำหนด ขณะที่เรคคอร์ดทางแก้ปัญหามีชุดของไฟล์มีเดียดิจิทัลซึ่งสามารถใช้กับแผนการรับส่งข้อความได้หลายแผน รายการแผนการรับส่งข้อความแสดงอินสแตนซ์ที่ไม่ซ้ำกันของไฟล์มีเดียทางแก้ปัญหาก็กำหนด พร้อมกับ metadata ของการใช้ไฟล์มีเดียสำหรับแผนการรับส่งข้อความโดยเฉพาะ

เมื่อต้องการจัดตั้งแผนการรับส่งข้อความและเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง โปรดดูที่ [แผนการรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 592), [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 598) และ [ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 603)

## 3 จัดเก็บการตอบกลับของลูกค้าต่อแผนการรับส่งข้อความ

แผนการรับส่งข้อความถูกส่งไปยังแอปพลิเคชันภายนอก Oracle CRM On Demand โดย Oracle CRM On Demand รับผลการตอบรับของผู้เข้าร่วมจากแอปพลิเคชันภายนอกและจัดเก็บข้อมูลนี้ ผลการตอบรับดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นระยะเวลาที่แน่นอนระยะเวลาหนึ่งในการนำเสนอแผนการรับส่งข้อความ และยังสามารถเชื่อมโยงกับผลตอบกลับต่างๆ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เมื่อต้องการตั้งค่าการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ [การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ](#) (ในหน้า 177)

# แผนการรับส่งข้อความ

ใช้เพจ แผนรับส่งข้อความ เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนรับส่งข้อความ

**แผนรับส่งข้อความ** คืองานนำเสนอที่แสดงโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล หรือ แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายใช้แผนรับส่งข้อความเพื่ออธิบายผลิตภัณฑ์ และติดตามผลตอบรับจากลูกค้า เพจแผนรับส่งข้อความเก็บแอททริบิวต์ที่หลากหลายของแผนรับส่งข้อความ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ครอบคลุมในแผน วันที่หมดอายุของแผนรับส่งข้อความ และพารามิเตอร์อื่นๆ

ผู้จัดการแบรนด์ ผู้จัดการผลิตภัณฑ์ และผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติงานขาย จัดทำแผนรับส่งข้อความ แผนรับส่งข้อความประกอบด้วยลำดับที่เฉพาะเจาะจงของเนื้อหา เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขายแสดงงานนำเสนอที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านกฎหมายและการตลาดของบริษัท

แผนรับส่งข้อความอาจมีรายการแผนรับส่งข้อความจำนวนมากในลำดับที่เฉพาะเจาะจง เปรียบเหมือนการนำเสนอในรูปแบบดั้งเดิมที่มีแผ่นสไลด์จำนวนมาก หรือแผนรับส่งข้อความอาจมีสไลด์เดียวที่ส่งข้อความที่เฉพาะเจาะจงสำหรับกิจกรรมนั้นก็ได้ ตัวอย่างเช่น การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย เพื่อดูว่ามีคำแนะนำใดหรือไม่ คำแนะนำแผนรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกันและการเชื่อมโยงที่แน่นอนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม](#) (ในหน้า 595)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการดูแลข้อมูลแผนรับส่งข้อความ แท็บแผนรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจ แผนรับส่งข้อความ



## การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจแผนรับส่งข้อความ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจแผนรับส่งข้อความได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำแผนรับส่งข้อความใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 596)

### การทำงานกับรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลด์เตอร์ รายการที่ฟิลด์เตอร์ คือ ชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่ทำงานในแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของแผนรับส่งข้อความ

รายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์เตอร์
แผนรับส่งข้อความทั้งหมด	แผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนรับส่งข้อความนั้น
แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	แผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด แสดงแผนรับส่งข้อความที่คุณแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้:

- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- แผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- แผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ

- 1 ในโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ ให้ใช้ลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## การจัดการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับขั้นตอนในการจัดการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่:

- การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 594)
- การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 595)
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม (ในหน้า 595)
- การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 596)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติแผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนรับส่งข้อความ:

- แผนรับส่งข้อความ (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 592)
- การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 593)
- ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 596)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจแผนรับส่งข้อความ

## การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ

ใช้กระบวนการต่อไปนี้เพื่อเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ เมื่อคุณเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ คุณสามารถแก้ไขหรือเอาสมุดบันทึกออก ขั้นตอนนี้อธิบายว่าสมุดบันทึกจะแสดงเป็นรายการที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่เกี่ยวข้องที่แสดง โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างรายการที่เกี่ยวข้อง

**594** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

### การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ

- 1 ในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เปิดแผนรับส่งข้อความที่คุณต้องการ
- 2 ในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกส่วนเพิ่มในสมุดบันทึกของเพจ
- 3 ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เลือกสมุดบันทึกที่คุณต้องการเพิ่มลงในแผนรับส่งข้อความ และคลิก ตกลง  
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมุดบันทึกที่ การจัดการสมุดบันทึก

## การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่ประกอบขึ้นเป็นแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 598)

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ตั้งที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

### การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความไปยังแผนรับส่งข้อความ

- 1 จากเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความ แล้วคลิก ใหม่
- 2 กรอกข้อมูลในฟิลด์ตามที่อธิบายไว้ใน [ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 601) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ด

## การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม

ในขณะที่สร้างกิจกรรม พนักงานขายสามารถบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมนั้น หากมีคำแนะนำใดๆ พนักงานขายยังสามารถดูแผนรับส่งข้อความที่ได้รับการแนะนำสำหรับกิจกรรมนั้นได้ (การติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมาย) แผนรับส่งข้อความจะยึดตามส่วนที่ตรงกัน และการเชื่อมโยงที่แนะนำระหว่างแผนรับส่งข้อความกับการติดต่อขาย งาน หรือการนัดหมายดังนี้:

- หากส่วนหลักหรือส่วนรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับส่วนที่ระบุสำหรับผู้ติดต่อ ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความในส่วนแผนข้อความที่มีอยู่บนเพจรายละเอียดการติดต่อจะถูกเปิดด้วยดาวสีทองเต็มดวง
- หากวัตถุประสงค์หลักหรือรองของแผนรับส่งข้อความตรงกับวัตถุประสงค์ที่ระบุสำหรับกิจกรรมนั้น ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความนั้นจะถูกใส่ดาวสีทองครึ่งดวงในส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ บนเพจรายละเอียดการติดต่อ
- หากไม่มีส่วนหรือวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับผู้ติดต่อหรือกิจกรรม ฟิลด์คำแนะนำสำหรับแผนรับส่งข้อความในส่วนแผนข้อความที่มีอยู่บนเพจรายละเอียดการติดต่อจะถูกเปิดด้วยดาวสีขาวแบบโปร่ง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดต่อขาย โปรดดูที่ [การติดตามการเยี่ยม \(การติดต่อขาย\) ลูกค้า](#) (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 169) และ [การส่งมอบตัวอย่างในระหว่างติดต่อขาย](#) (โปรดดูที่ "การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย" ในหน้า 539) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ โปรดดูที่ [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 153)

ใช้ขั้นตอนต่อไปนีเพื่อตรวจสอบแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่างๆ

### การตรวจสอบแผนรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรมต่างๆ

- 1 ให้เลือกกิจกรรมสำหรับการเยี่ยมของคุณ

สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกกิจกรรม โปรดดูที่ [การค้นหาเรคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

- 2 บนเพจรายละเอียด (การติดต่อ งาน หรือรายละเอียดการนัดหมาย) สำหรับกิจกรรม ให้เลื่อนลงมาที่ส่วน การติดต่อ แล้วเปิดการติดต่อขายที่คุณต้องการตรวจสอบ
- 3 บนเพจรายละเอียดการติดต่อ ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนแผนรับส่งข้อความที่ใช้ได้ และตรวจสอบรายการแผนรับส่งข้อความดังต่อไปนี้:
  - ดาวสีทองเต็มดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุการตรงกันของส่วนระหว่างแผนรับส่งข้อความกับผู้ติดต่อ
  - ดาวสีทองครึ่งดวงในฟิลด์คำแนะนำระบุวัตถุประสงค์ที่ตรงกันระหว่างแผนรับส่งข้อความกับกิจกรรม
  - ดาวสีขาวแบบโปร่งในฟิลด์คำแนะนำระบุว่าไม่มีสิ่งตรงกัน (ส่วนหรือวัตถุประสงค์) ระหว่างแผนรับส่งข้อความและกิจกรรม
- 4 คลิกที่ลิงค์ชื่อแผนรับส่งข้อความเพื่อเปิดและตรวจสอบแผนรับส่งข้อความ

## การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มการตอบกลับข้อความไปยังแผนรับส่งข้อความ [การตอบกลับข้อความ](#) เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ [การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ](#) (ในหน้า 177)

### หมายเหตุ:

จัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนการรับส่งข้อความหรือรายการแผนการรับส่งข้อความเฉพาะเมื่อคุณได้กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการเพจใหม่สำหรับเรคอร์ดเหล่านี้ที่ใช้โครงการเพจการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (ซึ่งก็คือ การตอบกลับข้อความได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นผลลัพธ์ แผนการรับส่งข้อความมีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นแผนการติดต่อ และอื่นๆ) เมื่อใช้การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง พนักงานขายเภสัชภัณฑ์สามารถเลือกจากชุดการตอบกลับมาตรฐาน เช่น [ข้อมูลเพิ่มเติมที่ขอ](#) [ปฏิริยาทางบวก](#) และอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่ของประเภทเรคอร์ดเหล่านี้ โปรดดูที่ [การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง](#)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลจึงจะทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความได้ และผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความไปยังเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความด้วย

### การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ

- 1 หากคุณไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ดังที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
- 2 จากเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ แล้วคลิก ใหม่
- 3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ดังที่อธิบายไว้ใน [การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ](#) (ในหน้า 177)
- 4 บันทึกเรคอร์ดการตอบกลับข้อความ

## ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแผนการรับส่งข้อความเพื่อเพิ่มแผนการรับส่งข้อความหรืออัปเดตรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแผนการรับส่งข้อความจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนการรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนการรับส่งข้อความในเพจรายการแผนการรับส่งข้อความและเพจรายละเอียดแผนการรับส่งข้อความได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง [Oracle CRM On Demand](#) ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนการรับส่งข้อความ

**596** วิธีใช้ออนไลน์ของ [Oracle CRM On Demand](#) 33

ตุลาคม 2016

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของแผนการรับส่งข้อความ (จำเป็น)
ประเภท	ชนิดแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกประเภท (จำเป็น)  คำศัพท์ฟิลด์สำหรับประเภท ได้แก่ การออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ข้อความเป้าหมาย ลายเซ็น และ แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจที่แตกต่างจากโครงสร้างเพจฟิลด์สำหรับแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรเคอร์ดีนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ อาจทำให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความนี้ ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> คำศัพท์ผลิตภัณฑ์ในเรเคอร์ดีรายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความที่เป็นรายการย่อยต้องเป็นค่าเดียวกับคำผลิตภัณฑ์ของแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม <b>Oracle CRM On Demand</b> ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบด้วยตนเองให้แน่ใจว่าคำนี้ในเรเคอร์ดี PCD ย่อยทั้งหมดเป็นค่าเดียวกันกับแผนรับส่งข้อความหลักนี้ ไม่เช่นนั้นคุณอาจพบปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณตั้งค่าผลิตภัณฑ์เป็น AAAA ในแผนรับส่งข้อความ และคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจาก AAAA เป็น BBBB โดยใช้บริการทางเว็บ รายการแผนรับส่งข้อความจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA
รหัส	ฟิลด์ข้อความอิสระที่สามารถใช้แยกประเภทแผนรับส่งข้อความตามวัตถุประสงค์ ประเภทการบำบัด หรือการจัดประเภทที่กำหนดไว้ในองค์กร
สถานะ	สถานะปัจจุบันของแผนรับส่งข้อความ คำสถานะที่เป็นไปได้คือ อนุมัติแล้ว ระหว่างดำเนินการ ปฏิเสธ จ่ายออกแล้ว หรือ ส่งแล้ว ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ (จำเป็น)
ตรวจสอบ	ระบุว่าแต่ละรายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบของแผนรับส่งข้อความได้รับการตรวจสอบแล้วว่าแสดงข้อมูลที่ถูกต้อง และมีสถานะการตรวจสอบเป็นเสร็จสมบูรณ์ ถ้ารายการแผนรับส่งข้อความที่เป็นส่วนประกอบทั้งหมดมีคำสถานะการตรวจสอบเป็น เสร็จสมบูรณ์ ฟิลด์ตรวจสอบจะมีค่าเป็น เสร็จสมบูรณ์ มิฉะนั้นแล้ว ค่าจะเป็น ล้มเหลว Oracle CRM On Demand จะตั้งค่าฟิลด์นี้โดยอัตโนมัติ
ส่วน	ส่วนตลาด (คือกลุ่มของบริษัท) ที่เป็นเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความ
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก ส่วนหลัก วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง และส่วนรอง จะไม่มีอยู่ตามคำศัพท์ฟิลด์ ในการเพิ่มฟิลด์เหล่านี้ลงในเพจรายละเอียดแผนการส่งข้อความ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณ	
วัตถุประสงค์เป้าหมายหลัก	ระบุถึงวัตถุประสงค์แรกของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ
ส่วนหลัก	ระบุถึงส่วนหลักที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ
วัตถุประสงค์เป้าหมายรอง	ระบุถึงวัตถุประสงค์ที่สองของแผนรับส่งข้อความ ใส่วัตถุประสงค์ของคุณ หรือคลิกที่ไอคอน ค้นหา แล้วเลือกวัตถุประสงค์จากรายการ  <b>หมายเหตุ:</b> ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อวัตถุประสงค์หลักและวัตถุประสงค์รองเหมือนกัน และหากเลือกวัตถุประสงค์รองโดยไม่มีวัตถุประสงค์หลัก
ส่วนรอง	ระบุถึงส่วนรองที่เชื่อมโยงกับแผนรับส่งข้อความนี้ ตัวเลือกคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีห้าล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ  <b>หมายเหตุ:</b> ข้อความแสดงข้อผิดพลาดจะปรากฏขึ้นเมื่อส่วนหลักและส่วนรองเหมือนกัน และหากเลือกส่วนรองโดยไม่มีส่วนหลัก
เจ้าของ	(จำเป็น) ผู้ใช้ที่เป็นเจ้าของเรเคอร์ดีแผนการรับส่งข้อความ ฟิลด์นี้จะตั้งค่าฟิลด์เป็นผู้ใช้ที่จัดทำแผนการรับส่งข้อความ ใช้ไอคอนค้นหาในการเปลี่ยนเจ้าของ
วันที่เริ่มต้น	วันที่แผนการรับส่งข้อความจะปรากฏให้เห็น (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่หมดอายุ	วันที่แผนการรับส่งข้อความจะถูกเลิกใช้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่
วันที่รีลีส	วันที่จะสามารถใช้ข้อมูลนี้ในการส่งข้อมูลส่วนบุคคล (PCD) ได้ (MM/DD/YYYY) ใช้ไอคอนปฏิทินในการเลือกวันที่
การเปิดเผยข้อมูลที่เป็น	ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุว่าจำเป็นต้องมีความการเปิดเผยข้อมูลแสดงอยู่ที่คอนต้นของแผนการรับส่งข้อความนี้ (จำเป็น)
ใช้งานติดตามผล	ช่องทำเครื่องหมายนี้มีไว้สำหรับการใช้งานในอนาคต
ลือคลำดับ	ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่มีการใช้งานใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันปัจจุบัน (จำเป็น)
ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์	ข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้นๆ โดยทั่วไป พนักงานขายเภสัชภัณฑ์มักจะอธิบายข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อกับบุคลากรทางการแพทย์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ <b>ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์</b> (ในหน้า 613)  <b>หมายเหตุ:</b> ระบบไม่ได้ตั้งค่าฟิลด์นี้เป็นค่าฟิลด์ หากคุณต้องการฟิลด์นี้ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณให้ตั้งค่าให้
<b>ข้อมูลแผนการรับส่งข้อความเพิ่มเติม</b>	
ผู้เข้าร่วม	คำอธิบายเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมเป้าหมายของแผนการรับส่งข้อความนี้
ความเห็น	ความเห็นทั่วไปเกี่ยวกับแผนการรับส่งข้อความนี้
คำอธิบาย	คำอธิบายเรคคอร์ดแผนการรับส่งข้อความนี้
<b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์ต่อไปนี้สามารถใช้ได้กับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales เท่านั้น และจะไม่ปรากฏขึ้นตามค่าฟิลด์ฟิลด์เหล่านี้ต้องได้รับการตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท	
เลิกใช้การนำวิเกต	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อเลิกใช้ปุ่มไปข้างหน้าและย้อนกลับในแอปพลิเคชันผู้ให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales โดยที่ลูกค้างใช้การนำวิเกตของตนเอง ตามค่าฟิลด์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้
เลิกใช้การตอบกลับ	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อระบุว่าไม่ใช้การตอบกลับข้อความสำหรับแผนข้อความนี้ ตามค่าฟิลด์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้
การควบคุมแถบเมนูฟิลด์	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้เพื่อระบุการใช้แถบเมนูเลือกฟิลด์ในแอปพลิเคชันผู้ให้ข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ตามค่าฟิลด์ ช่องทำเครื่องหมายนี้จะไม่ได้เลือกไว้

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนการรับส่งข้อความที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- **แผนรับส่งข้อความ** (โปรดดูที่ "แผนการรับส่งข้อความ" ในหน้า 592)
- **การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ** (ในหน้า 593)
- **การจัดการแผนรับส่งข้อความ** (ในหน้า 594)

## รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามรายการแผนรับส่งข้อความ

รายการแผนรับส่งข้อความ มีข้อมูลเกี่ยวกับรายการที่จัดทำแผนรับส่งข้อความ รายการเหล่านี้ที่ใช้ทำแผนรับส่งข้อความมีลำดับขั้นตอนแบบอะนาล็อกตามงานนำเสนอแบบเดิมที่มีหลายสไลด์

ไอชูลิ้น เป็นไฟล์เนื่อหามัลติมีเดียและกราฟิก (เช่น ไฟล์ SWF, GIF หรือ JPEG) ที่ใช้ในงานนำเสนอที่อยู่ในรายการแผนรับส่งข้อความ ขณะที่สามารถนำไอชูลิ้นกลับมาใช้ได้ รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละแผนแตกต่างกัน เพจรายการแผนรับส่งข้อความมีข้อมูลคุณสมบัติเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เชื่อมโยงกับไอชูลิ้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณกำหนดแท็บที่คุณใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามข้อมูลแผนรับส่งข้อความ แท็บแผนรับส่งข้อความอาจไม่รวมอยู่ในการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

## การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 601)

### การทำงานกับชุดรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนชุดรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด รายการที่ฟิลด์เรคคอร์ด เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความ

ชุดรายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์เรคคอร์ด
รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด	รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของรายการแผนรับส่งข้อความ
รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	รายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก **จัดการรายการ** เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มากพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิก **แสดงรายการทั้งหมด** เพื่อขยายรายการ

### การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- รายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- รายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

- 1 โนโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ

## การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 601)
- การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 601)

หมายเหตุ: คุณสมบัติแผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 598)
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 599)
- ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 601)

หมายเหตุ: บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล เพื่อทำงานกับเพจรายการแผนรับส่งข้อความ



## การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความได้ *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ*

รายการการนำเสนอที่ให้อัปเดตเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของยาตัวใหม่

ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของยาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญจากรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิกให้ผลดี รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิกเป็นต้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* (ในหน้า 603)

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่เห็นส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใน เจจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้เพิ่มส่วนรายการที่เกี่ยวข้องนี้ตั้งที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

ในการเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความให้กับรายการแผนรับส่งข้อความ

- 1 จากเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปที่ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และคลิก ใหม่
- 2 ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ให้สมบูรณ์ตามที่อธิบายใน *ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ* (โปรดดูที่ "ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ" ในหน้า 606) บันทึกเรคคอร์ด

## การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถเพิ่มการตอบกลับข้อความไปยังรายการแผนรับส่งข้อความ *การตอบกลับข้อความ* เป็นผลตอบกลับที่ได้รับจากผู้เข้าร่วมในระหว่างการนำเสนอแผนรับส่งข้อความในช่วงระยะเวลาหนึ่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ *การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ* (ในหน้า 177)

**หมายเหตุ:**

จัดการการตอบกลับข้อความจากแผนการรับส่งข้อความหรือรายการแผนการรับส่งข้อความเฉพาะเมื่อคุณได้กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงสร้างเพจใหม่สำหรับเรคคอร์ดเหล่านี้ที่ใช้โครงสร้างเพจการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (ซึ่งก็คือ การตอบกลับข้อความได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นผลลัพธ์ แผนการรับส่งข้อความมีการกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่เป็นแผนการติดต่อ และอื่นๆ)

เมื่อใช้การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง พนักงานขายเภสัชภัณฑ์สามารถเลือกจากชุดการตอบกลับมาตรฐาน เช่น *ข้อมูลเพิ่มเติมที่ขอ* *ปฏิกริยาทางบวก* และอื่นๆ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีกำหนดวัตถุประสงค์ใหม่ของประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ โปรดดูที่ การรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อทำงานกับเพจการตอบกลับข้อความ

และผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความไปยังเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความด้วย

การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ

- 1 หากคุณไม่เห็นส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ ให้เพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้ ตั้งที่อธิบายไว้ใน การปรับแต่งโครงสร้างรายการที่เกี่ยวข้อง หรือติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ
- 2 จากเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ ให้เลื่อนไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความ แล้วคลิก ใหม่
- 3 ป้อนข้อมูลในฟิลด์ตั้งที่อธิบายไว้ใน *การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ* (ในหน้า 177)
- 4 บันทึกเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ

## ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความ

จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของรายการแผนรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ **การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด** (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลรายการแผนรับส่งข้อความหลัก</b>	
เลขลำดับ	ลำดับที่เกิดรายการแผนรับส่งข้อความภายในแผนรับส่งข้อความ (จำเป็น)
ชื่อ	ชื่อของรายการแผนรับส่งข้อความ
ชื่อที่แสดง	ชื่อที่ปรากฏขึ้นพร้อมกับรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม <b>Oracle CRM On Demand</b> ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกับแผนรับส่งข้อความหลัก หาก你不ปฏิบัติตาม คุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณได้ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความ เป็น <b>AAAA</b> และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก <b>AAAA</b> เป็น <b>BBBB</b> ในเรคคอร์ด <b>PCD</b> ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้บริการทางเว็บ เรคคอร์ด <b>PCD</b> ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ <b>BBBB</b> แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ <b>AAAA</b>
ชื่อทางแก้ปัญหา	ชื่อของข้อมูลดิจิทัลที่ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใช้อ้างอิง ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกทางแก้ปัญหา  ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามคำตีพิมพ์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23 ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามคำตีพิมพ์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงสร้างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหายังคงเป็นฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับโครงสร้างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลด์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย จำเป็น ให้กับฟิลด์ทางแก้ปัญหา ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงสร้างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์
ชื่อทางแก้ปัญหา: สถานะการตรวจสอบ	ระบุว่าข้อมูลดิจิทัลจะแสดงขึ้นอย่างถูกต้องหรือไม่ ค่าที่เป็นไปได้คือ: ไม่ได้ตรวจสอบ, สำเร็จ หรือล้มเหลว (ดูอย่างเดียว)  ฟิลด์นี้ได้รับค่าจากเรคคอร์ดทางแก้ปัญหาที่เชื่อมโยง ซึ่งมีไฟล์ข้อมูลดิจิทัล
ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่รีลีส	วันที่หลังจากที่สามารถใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD (ดูอย่างเดียว)
ชื่อทางแก้ปัญหา: วันที่หมดอายุ	วันที่ที่ไม่ควรใช้ข้อมูลทางแก้ปัญหาใน PCD อีกต่อไป (ดูอย่างเดียว)
ข้อความการเปิดเผยข้อมูล	ช่องทำเครื่องหมายนี้จะพลิกสิทธิ์ว่ามีข้อความการเปิดเผยข้อมูล โดยปกติ แผนรับส่งข้อความจะมีข้อความการเปิดเผยข้อมูลที่สมบูรณ์ หรือข้อความที่ให้ความมั่นใจว่ามีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และมีการปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับทั้งหมด (จำเป็น)
ประเภท	ชนิดรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกชนิด (จำเป็น)  คำตีพิมพ์สำหรับประเภท ได้แก่: รายการแผนข้อความ เอกสารแนบ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด และ วัตถุประสงค์การติดต่อ การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจที่แตกต่างจากโครงสร้างเพจตีพิมพ์สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ อาจทำให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>

ไฟล์	คำอธิบาย
การจัดอันดับ	การจัดอันดับเชิงคุณภาพของประสิทธิภาพของรายการนี้ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกอันดับ
แผนรับส่งข้อความหลัก	แผนรับส่งข้อความที่รายการแผนรับส่งข้อความนี้เป็นส่วนประกอบหนึ่ง ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกแผนรับส่งข้อความหลัก (จำเป็น)
สถานะ	สถานะปัจจุบันของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกในการเลือกสถานะ ตัวเลือกที่มีการตั้งค่าไว้ล่วงหน้าคือ <b>ซ่อน</b> และ <b>แสดง</b>
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยสรุปของข้อมูลสำหรับรายการนี้
ประเภทการส่ง	ประเภทไฟล์ PDF ของงานนำเสนอการขายที่ส่งโดยแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ในรูปแบบอีเมลไปยังผู้รับ คุณสามารถเลือกประเภทการส่งต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การส่ง PDF PDF ของงานนำเสนอแบบครบถ้วนด้วยสไลด์จำนวนมาก</li> <li>■ การส่งมาตรฐาน PDF ของสไลด์แรกในงานนำเสนอเท่านั้น ซึ่งเป็นประเภทที่พอลดี</li> </ul> <b>หมายเหตุ:</b> ไฟล์นี้จะใช้ไม่ได้ตามคำตีความในโครงสร้างเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และจะต้องให้ผู้ใช้และระบบของคุณเพิ่มให้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงสร้างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก
เลิกใช้การไหลล่วงหน้า	เลือกฟิลด์นี้เพื่อเลิกใช้การไหลภาพเคลื่อนไหวล่วงหน้าสำหรับแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand Disconnected Mobile Sales ระบบจะไม่เลือกฟิลด์นี้ไว้ตามคำตีพอลดี และจะมีการไหลภาพเคลื่อนไหวล่วงหน้า <b>หมายเหตุ:</b> ไฟล์นี้จะใช้ไม่ได้ตามคำตีพอลดีในโครงสร้างเพจรายการแผนรับส่งข้อความ และจะต้องให้ผู้ใช้และระบบของคุณเพิ่มให้สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลด์ลงในโครงสร้างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก
<b>ข้อมูลเพิ่มเติมของรายการแผนรับส่งข้อความ</b>	
สาระสำคัญ	คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ
บันทึกของผู้ดำเนินรายการ	คุณสามารถเพิ่มเมื่อนำเสนอรายการนี้
ผู้เข้าร่วม	ผู้ใช้เป้าหมายของข้อมูลนี้

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- รายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 598)
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 599)
- การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 600)

## ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นรายการการนำเสนอที่ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในการสนับสนุนรายการแผนรับส่งข้อความหลัก ตัวอย่างเช่น หากรายการหลักแสดงผลข้างเคียงของยาตัวใหม่ ข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องอาจแสดงผลข้างเคียงของยาในกลุ่มที่เก่ากว่า หากสาระสำคัญของรายการหลักคือการทดลองใช้ทางคลินิก รายละเอียดเพิ่มเติมก็อาจแสดงตัวเลขจากการทดลองทางคลินิก แผนรับส่งข้อความมีรายการแผนรับส่งข้อความในลำดับที่เฉพาะเจาะจง คล้ายกับงานนำเสนอที่ประกอบด้วยสไลด์จำนวนมาก รายการแผนรับส่งข้อความแต่ละรายการอาจมีรายการที่เกี่ยวข้องที่เรียกว่า ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะมีข้อมูลเกี่ยวกับรายการการนำเสนอที่สนับสนุนเหล่านี้

## ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความต้องไม่ซ้ำกัน

หากคุณกำลังตั้งค่าเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความมากกว่าหนึ่งเรคคอร์ดด้วยค่าประเภทและค่ารายการแผนรับส่งข้อความหลักเดียวกัน คุณต้องไม่ตั้งค่าฟิลด์ทางแก้ปัญหาเป็นค่าเดียวกัน ตัวอย่างเช่น หากคุณพยายามจัดทำเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความสองเรคคอร์ด ได้แก่ MPIR1 และ MPIR2 โดยตั้งค่าประเภทเป็นเอกสารแนบ และตั้งค่าเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความหลักเป็น MPIabc คุณจะต้องตั้งค่าของฟิลด์ทางแก้ปัญหาให้แตกต่างกันสำหรับเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความแต่ละเรคคอร์ด มิฉะนั้น Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ แท็บความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความอาจถูกตัดออกจากการตั้งค่าของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การส่งเนื้อหาส่วนบุคคลเพื่อที่จะทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

## การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

โฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

คุณสามารถจัดทำความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใหม่ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 606)

## การทำงานกับรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ส่วนรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความจะแสดงจำนวนของรายการที่ฟิลด์ *รายการที่ฟิลด์* เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ทำให้คุณสามารถจำกัดจำนวนเรคคอร์ดในการทำงานแต่ละครั้ง

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

รายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ	ฟิลด์
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมด	ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ
ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด	ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความล่าสุด

ส่วนความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีการแก้ไขล่าสุด

คลิกที่ลิงค์แสดงรายการทั้งหมดเพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุด
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของคุณ

- 1 ในโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ให้คลิกลูกศรทิศทางเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติความสัมพันธ์แผนการส่งข้อความนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 603)

- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 604)
- ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 606)

**หมายเหตุ:** บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์การจัดการส่งเนื้อหาส่วนบุคคลในการทำงานกับเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

## ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ใช้เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เพื่อเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ หรืออัปเดตรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความที่มีอยู่ เพจแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในเพจรายการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และเพจรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความได้ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลหลักของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ</b>	
ชื่อ	ชื่อของความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ
ชื่อที่แสดง	ชื่อที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความในแผนรับส่งข้อความ
รายการ MP หลัก	รายการแผนรับส่งข้อความหลักซึ่งมีไว้สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความนี้ จะจัดเตรียมการสำรองข้อมูลเสริมหรือข้อมูลโดยละเอียด (จำเป็น)
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับแผนรับส่งข้อความหลัก ใช้ไอคอนค้นหาในการเลือกผลิตภัณฑ์ (จำเป็น)  <b>หมายเหตุ:</b> ค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นค่าเดียวกับเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความหลัก อย่างไรก็ตาม Oracle CRM On Demand ไม่ได้บังคับใช้ข้อกำหนดนี้ คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจด้วยตนเองว่าค่านี้เป็นค่าเดียวกับแผนรับส่งข้อความหลัก หาก你不ปฏิบัติตาม คุณจะพบกับปัญหาเรื่องความถูกต้องของข้อมูล ตัวอย่างเช่น หากคุณสามารถตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์ในแผนรับส่งข้อความ เป็น AAAA และหากคุณอัปเดตฟิลด์ผลิตภัณฑ์จาก AAAA เป็น BBBB ในเรคคอร์ด PCD ย่อยใดๆ ก็ตาม (รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ หรือการตอบกลับข้อความ) โดยใช้วิธีการทางเว็บ เรคคอร์ด PCD ย่อยจะอ่านค่าผิดว่าเป็นผลิตภัณฑ์ BBBB แทนที่จะเป็นผลิตภัณฑ์ AAAA
คำอธิบาย	คำอธิบายสั้นๆ เกี่ยวกับข้อมูลของรายการนี้
ประเภท	ชนิดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ ใช้รายการสำหรับเลือกเพื่อเลือกประเภท (จำเป็น)  คำติฟอลด์สำหรับประเภท ได้แก่: รายการแผนข้อความ เอกสารแนบ ที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด และ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป การเลือกประเภทอาจส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจที่แตกต่างจากโครงสร้างเพจที่ฟอลด์สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป อาจทำให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน <i>Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition</i>
ชื่อทางแก้ปัญหา	ชื่อของเนื้อหาไฟล์มีลิติมียหรือกรากฟิกซึ่งความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความใช้อ้างอิง (จำเป็น)  ก่อนหน้ารีลีส 23 ฟิลด์ทางแก้ปัญหาถือเป็นฟิลด์ที่จำเป็นตามคำติฟอลด์ อย่างไรก็ตาม สำหรับในรีลีส 23 ฟิลด์นี้จะไม่จำเป็นตามคำติฟอลด์อีกต่อไป หากบริษัทของคุณได้ปรับแต่งโครงสร้างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ซึ่งได้จัดทำขึ้นก่อนหน้ารีลีส 23

ฟิลล์	คำอธิบาย
	ฟิลล์ทางแก้ปัญหาจะยังคงเป็นฟิลล์ที่จำเป็นสำหรับโครงสร้างที่ปรับแต่งเหล่านั้น หากต้องการเปลี่ยนฟิลล์นี้ให้เป็น ไม่จำเป็น ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องยกเลิกการเลือกของทำเครื่องหมาย จำเป็น ให้กับฟิลล์ทางแก้ปัญหา ซึ่งได้มีการตั้งค่าไว้ในโครงสร้างเพจที่ปรับแต่งของประเภทเรคคอร์ดนี้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลล์
สาระสำคัญ	คำอธิบายสั้นๆ ของรายการ

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ:

- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 603)
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 604)
- การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ (ในหน้า 605)

## การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง

การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) หมายถึงประเภทเรคคอร์ดการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (PCD) ที่มีการนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่ (แผนรับส่งข้อความ รายการแผนรับส่งข้อความ ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และการตอบกลับข้อความ)

ซึ่งผู้ดูแลระบบตั้งค่าไว้เพื่อให้พนักงานขายเภสัชภัณฑ์จัดการวัตถุประสงค์การติดต่อจากฝ่ายขายของตนได้ ผู้ดูแลระบบจะนำประเภทเรคคอร์ด PCD มาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใหม่โดยกำหนดโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับเรคคอร์ดเหล่านี้ เมื่อผู้ใช้เลือกฟิลล์รายการสำหรับเลือก ประเภท ของเรคคอร์ด PCD อย่างถูกต้อง ผู้ใช้จะสามารถเปลี่ยนโครงสร้างเพจที่สัมพันธ์กับเรคคอร์ด PCD นั้นซึ่งใช้ใน Oracle CRM On Demand ได้แบบไดนามิก ตัวอย่างเช่น การเลือกคำวัตถุประสงค์การติดต่อให้กับประเภทจะเปลี่ยนโครงสร้างเพจสำหรับรายการแผนรับส่งข้อความเป็นโครงสร้างเพจแบบวัตถุประสงค์การติดต่อ

โครงสร้างเพจ SPM ที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ด PCD มีดังต่อไปนี้: แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (สำหรับแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (สำหรับรายการแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (สำหรับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (สำหรับการตอบกลับข้อความ) โดยทั่วไป พนักงานขายจะใช้แผนวัตถุประสงค์การติดต่อเพื่อบันทึกวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์สำหรับการติดต่อจากฝ่ายขายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ เช่น ยาชนิดหนึ่ง เป็นต้น

หากคุณกำลังใช้ประเภทเรคคอร์ด PCD ดีฟอลต์ในการจัดการการนำเสนอเพื่อให้ข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ โปรดดูที่ การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (ในหน้า 591) นอกจากนี้ ในการบันทึกข้อมูลจากการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ระหว่างการติดต่อโดยใช้โครงสร้างดีฟอลต์ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 544)

โครงสร้างเพจ SPM ที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ด PCD มีลักษณะดังต่อไปนี้:

- แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดแผนรับส่งข้อความ เป็นแผนที่รวมวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ของที่มาเอาไว้ด้วยกัน แผนวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดโดยผู้ดูแลระบบและมีกระบวนการอนุมัติตามการเลือกแบบมาตรฐาน แผนวัตถุประสงค์การติดต่อจะมีเมตาดาต้าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งพนักงานขายจะเลือกในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในบริบทของการติดต่อ (การติดต่อบริษัท ผู้ติดต่อ หรือผู้เข้าร่วม)
- วัตถุประสงค์การติดต่อ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการเยี่ยมลูกค้าเมื่ออธิบายถึงผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งอธิบายถึงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการเยี่ยมชมติดตามผล และเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ
- ผลลัพธ์ ซึ่งอิงตามประเภทเรคคอร์ดการตอบกลับข้อความ เป็นชุดค่าที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งผู้ดูแลระบบอนุมัติไว้ให้ใช้เพื่อรายงานการตอบสนองของลูกค้าต่อเซสชันการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์

## ตัวอย่างของแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ

ให้พิจารณาแผนวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ Drug Z ที่ขยายอาจมีวัตถุประสงค์การติดต่อหลายอย่างเมื่อสนทนาเรื่อง Drug Z กับลูกค้า เช่นตัวอย่างต่อไปนี้:

- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 1** เปิดตัวผลิตภัณฑ์ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 2** แนะนำสรรพคุณของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 3** พูดถึงการใช้ Drug Z อย่างปลอดภัย
- **วัตถุประสงค์การติดต่อ 4** อธิบายผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นจาก Drug Z

วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปอาจประกอบด้วยรายการต่อไปนี้:

- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 1** อธิบายถึงขนาดที่ใช้ของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 2** พูดคุยเรื่องการตั้งราคาของ Drug Z
- **วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป 3** พัฒนาความสัมพันธ์กับแพทย์ด้วยการให้ตัวอย่าง Drug Z ไปใช้

ผลลัพธ์ที่แสดงถึงการตอบสนองต่อเซสชันการให้ข้อมูลอาจเป็นดังนี้:

- **ผลลัพธ์ 1** การตอบกลับทางบวก
- **ผลลัพธ์ 2** การตอบกลับทางลบ
- **ผลลัพธ์ 3** แพทย์มีคำถามเพิ่มเติม
- **ผลลัพธ์ 4** ต้องมีการเยี่ยมชมติดตามผล
- **ผลลัพธ์ 5** ไม่ต้องมีการเยี่ยมชมติดตามผล

เรคคอร์ด SPM ทั้งหมดในตัวอย่างนี้เกี่ยวข้องกับแผนวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้สำหรับผลิตภัณฑ์ Drug Z

พนักงานขายจะเลือกรายการที่เหมาะสมในเวลาติดต่อในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในพจนานุกรมจะเกี่ยวข้องการติดต่อ

**หมายเหตุ:** ในการใช้ประเภทเรคคอร์ด SPM ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ด SPM และ PCD การเลือกประเภท SPM อาจส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจที่แตกต่างจากโครงสร้างเพจดีฟอลต์สำหรับเรคคอร์ด PCD หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ ตัวอย่างเช่น การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่ออาจทำให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อหากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าไว้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก และดูหัวข้อเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการวัตถุประสงค์การติดต่อ โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- **การเลือกโครงสร้างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง** (ในหน้า 609)
- **การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย** (ในหน้า 609)
- **การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล** (ในหน้า 611)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่คุณอาจนำเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างไปใช้กับข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่

**ตัวอย่างการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างกับข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์** (โปรดดูที่ "ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์" ในหน้า 612)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวีดิโอออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน



## การเลือกโครงสร้างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง

ในการใช้โครงสร้างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) เพื่อจัดการวัตถุประสงค์การติดต่อของคุณในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ คุณจะต้องเลือกค่าของประเภทอย่างเหมาะสมเพื่อกำหนดโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจแบบอื่นจากโครงสร้างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณ เพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอย่างเดียวกัน ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

### การเลือกโครงสร้างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง

- 1 นาวีเกตไปยังเพจรายละเอียดแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ เพื่อแสดงโครงสร้างเพจแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ
- 2 นาวีเกตไปยังเพจรายละเอียดรายการแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก วัตถุประสงค์การติดต่อ เพื่อแสดงโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ
- 3 นาวีเกตไปยังเพจรายละเอียดความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป เพื่อแสดงโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป
- 4 นาวีเกตไปยังส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการตอบกลับข้อความในเพจรายละเอียดการติดต่อ และในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ประเภท ให้เลือก ผลลัพธ์ เพื่อแสดงโครงสร้างเพจผลลัพธ์

## การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย

ด้วยโครงสร้างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM)

พนักงานขายสามารถดูวัตถุประสงค์การติดต่อสำหรับผลิตภัณฑ์ของตนและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้จากการติดต่อเพื่อขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว และสามารถกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อของตนสำหรับการเยี่ยมลูกค้าครั้งถัดไป ทั้งหมดนี้อิงตามผลิตภัณฑ์เท่านั้น โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายจะเข้าใช้เรคคอร์ดเหล่านี้ในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ในการติดต่อแพทย์เพื่อพูดคุยเกี่ยวกับยาหนึ่งรายการหรือมากกว่านั้น ระบบจะบันทึกรายละเอียดของการเยี่ยมลูกค้าในเรคคอร์ดการติดต่อผู้ติดต่อ ส่วนรายละเอียดของยาจะอยู่ในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์

ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล พนักงานขายสามารถเลือกการตอบต่อไปนี้:

- วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากชุดวัตถุประสงค์การติดต่อที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่ง ๆ
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากชุดวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่ง ๆ
- ผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากชุดผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าสำหรับผลิตภัณฑ์หรือยาหนึ่ง ๆ

ตัวอย่างเช่น ตารางต่อไปนี้แสดงวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) ที่ผู้จัดการฝ่ายขายอาจกำหนดไว้ให้พนักงานขาย

ID แกว	ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อวัตถุประสงค์การติดต่อ
12-1111	Drug A	แนะนำสรรพคุณของ Drug A ต่อแพทย์
12-1112	Drug A	พูดคุยกับแพทย์เรื่องระบบการตั้งราคาและการให้ส่วนลดที่เสนอสำหรับ Drug A
12-1113	Drug A	พูดคุยกับแพทย์เรื่องยอดขายที่อาจได้รับจาก Drug A ในปีถัดไป
12-1114	Drug A	ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ Drug A แก่แพทย์

ID แกว	ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อวัตถุประสงค์การติดต่อ
12-1115	Drug B	แจ้งให้แพทย์ทราบถึงสรรพคุณของ Drug B ที่เหนือกว่า Drug A ภายใต้เงื่อนไขทางการแพทย์บางประการ
12-1116	Drug B	ให้ตัวอย่าง Drug B แก่แพทย์

### ฟิลต์ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ฟิลต์ต่อไปนี้มีส่วนอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลเท่านั้น:

- รายการแผนรับส่งข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อ ได้)
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป ได้)
- การตอบกลับข้อความหลัก (สามารถเปลี่ยนชื่อเป็น ผลลัพธ์ ได้)

นอกจากนี้ รายการที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้สามารถใช้ในการเชื่อมโยงเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) กับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล:

- วัตถุประสงค์การติดต่อของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)
- วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)
- ผลลัพธ์ของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (การตอบกลับข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ)

หัวข้อนี้จะกล่าวถึงรายการที่เกี่ยวข้องเหล่านี้โดยรวมว่าเป็น *รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อ* รายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อและเรคคอร์ด PCD มีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า กล่าวคือ เรคคอร์ด PCD หนึ่งรายการสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อซึ่งแตกต่างกันได้หลายรายการ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่ดูแล Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition

จะตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับโครงสร้างเพจการติดต่อสำหรับการติดต่อบริษัท การติดต่อผู้ติดต่อ และการติดต่อผู้เข้าร่วม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงสร้างเพจสำหรับ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างเพจใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจแบบอื่นจากโครงสร้างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณ เพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอย่างเดียวกัน ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

ในการเชื่อมโยงประเภทเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) กับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล คุณต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ในรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อและเรคคอร์ด PCD ต้องตรงกัน
- คุณต้องตั้งค่าประเภทเรคคอร์ด PCD ดังนี้:
  - ประเภทรายการแผนรับส่งข้อความต้องตั้งค่าเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อ
  - ประเภทความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความต้องตั้งค่าเป็น วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป
  - ประเภทการตอบกลับข้อความต้องตั้งค่าเป็น ผลลัพธ์

ระบบจะบังคับใช้เงื่อนไขเหล่านี้เมื่อคุณจัดทำการเชื่อมโยง อย่างไรก็ตาม ระบบจะไม่บังคับใช้หลังจากนั้น ดังนั้น:

- ห้ามเปลี่ยนฟิลต์ผลิตภัณฑ์ในรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อหลังจากที่คุณจัดทำการเชื่อมโยงแล้ว
- ห้ามแก้ไขฟิลต์ผลิตภัณฑ์และประเภทในเรคคอร์ด PCD หลังจากได้เพิ่มไปยังรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลของการติดต่อเป็นเรคคอร์ดย่อยแล้ว
- ห้ามลบการเชื่อมโยงที่มีอยู่หรือแก้ไขเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลหรือ PCD แล้วพยายามเรียกคืนการเชื่อมโยง

การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย

- 1 ในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดต่อผู้ติดต่อ การติดต่อบริษัท หรือการติดต่อผู้เข้าร่วม ให้คลิกที่ลิงก์ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลมีคอลัมน์สำหรับวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก), วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) และผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก)
- 2 นาวิกเขตไปยังแถวของผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังพูดถึงในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย และคลิกที่ชื่อผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น Drug A
- 3 ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล:
  - ในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อกับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การติดต่อของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
  - ในการเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปกับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไปของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
  - ในการเชื่อมโยงผลลัพธ์กับ Drug A ให้เลื่อนไปที่ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ (การตอบกลับข้อความของรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่มีการติดต่อ) แล้วคลิก เลือก และในเพจแก้ไข ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) สำหรับ Drug A จากรายการของผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากนั้นบันทึกเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในรายการก่อนหน้า) ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับแต่งโครงสร้างเพจรายละเอียด โปรดดู การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 732) หากไม่มีส่วนดังกล่าวให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) ไม่สามารถจัดทำขึ้นจากภายในมุมมองรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล แต่สามารถเชื่อมโยงได้เฉพาะกับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) ต้องจัดทำขึ้นจากเพจ SPM (หรือ PCD) และต้องเชื่อมโยงกับแบรนด์ผลิตภัณฑ์เดียวกัน เช่น Drug A เป็นต้น เรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) แต่ละรายการสามารถเชื่อมโยงกับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อหลายครั้งได้ แต่ในการติดต่อครั้งเดียวกัน คุณไม่สามารถเลือกเรคคอร์ด SPM (หรือ PCD) เดียวกันสำหรับผลิตภัณฑ์เดียวกันที่กำลังให้ข้อมูลได้ ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าเพจรายละเอียด SPM (หรือ PCD) ตามที่อธิบายไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition*

## การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

คุณสามารถเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก), วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) หรือผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก) สำหรับผลิตภัณฑ์ที่กำลังให้ข้อมูลโดยใช้ขั้นตอนต่อไปนี้ วัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์ที่คุณเลือกเป็นรายการหลักจะปรากฏในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อ วัตถุประสงค์ของการกำหนดรายการหลักคือเพื่อกำหนดว่าจะให้เรคคอร์ดรายการใดปรากฏขึ้นเป็นอันดับแรกในเพจผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ไม่มีการประมวลผลพิเศษเกิดขึ้นสำหรับการกำหนดนี้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ผู้ดูแลระบบของคุณต้องตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิกสำหรับ SPM ตามที่ระบุไว้ใน *Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition* หากผู้ดูแลระบบของคุณตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก การเลือกประเภท SPM จะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจแบบอื่นจากโครงสร้างดีฟอลต์ของประเภทเรคคอร์ด PCD ตัวอย่างเช่น สำหรับเรคคอร์ดรายการแผนการรับส่งข้อความ การเลือกประเภทวัตถุประสงค์การติดต่อจะส่งผลให้เกิดโครงสร้างเพจวัตถุประสงค์การติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าโครงสร้างเพจแบบไดนามิก โปรดดูที่ การระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องตั้งค่าโปรไฟล์การเข้าใช้ของผู้ใช้ของคุณ เพื่อให้คุณมีสิทธิ์แบบอ่านอย่างเดียว ดู หรือค่าหลักที่รับค่า ในการเข้าใช้เรคคอร์ด SPM ข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล

การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลัก

- 1 นาวิกเขตไปยังเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล (ตัวอย่างเช่น Drug A)

- 2 ในการกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) เป็นวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก):
  - a แกะไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล
  - b สำหรับฟิลต์วัตถุประสงค์การติดต่อหลัก (รายการแผนรับส่งข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) จากรายการเป็นวัตถุประสงค์หลัก
- 3 ในการกำหนดวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) เป็นวัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก):
  - a แกะไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล
  - b สำหรับฟิลต์วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) จากรายการเป็นวัตถุประสงค์หลัก
- 4 ในการกำหนดผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) เป็นผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความ):
  - a แกะไขเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล
  - b สำหรับฟิลต์ผลลัพธ์หลัก (การตอบกลับข้อความหลัก) ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) จากรายการเป็นผลลัพธ์หลัก

## ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

หัวข้อนี้จะแสดงตัวอย่างหนึ่งของวิธีการที่ผู้ดูแลระบบหรือผู้จัดการฝ่ายขายอาจตั้งค่าเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM)

และเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับพนักงานขายเพื่อให้ข้อมูลหรือให้ผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า คุณอาจใช้คุณสมบัตินี้ในลักษณะที่แตกต่างออกไป ขึ้นอยู่กับรูปแบบธุรกิจของคุณ

- 1 โดยทั่วไปแล้ว ผู้จัดการฝ่ายขายหรือผู้ดูแลระบบจะตั้งค่าข้อมูลต่อไปนี้สำหรับทีมขาย:
  - แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) สำหรับผลิตภัณฑ์เฉพาะซึ่งอาจรวมถึงข้อบ่งใช้เฉพาะ (ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์) ด้วย สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [แผนรับส่งข้อความ](#) (โปรดดูที่ "[แผนการรับส่งข้อความ](#)" ในหน้า 592)
  - เรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ตามที่ต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ [ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 613)
  - วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) สำหรับแผนวัตถุประสงค์การติดต่อตามที่ต้องการ  
ขั้นตอนนี้จะกำหนดมาตรฐานของวัตถุประสงค์การติดต่อและผลลัพธ์ ตลอดจนวางโครงสร้างให้เป้าหมายของการติดต่อแต่ละครั้งสำหรับทีมขาย  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [รายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 598) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ โปรดดูที่ [ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ](#) (ในหน้า 603) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตอบกลับข้อความ โปรดดูที่ [การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ](#) (ในหน้า 177)
- 2 หลังจากที่มีการตั้งค่าเรคคอร์ด SPM และข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์แล้ว พนักงานขายแต่ละคนก็มักดำเนินการงานต่อไปนี้:
  - a เยี่ยมแพทย์หรือโรงพยาบาลและป้อนข้อมูลการติดต่อในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อ

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการติดตามจากฝ่ายขาย โปรดดูที่ การติดตามการเยี่ยมชม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า (โปรดดูที่ "การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า" ในหน้า 169)

- b** จัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ผู้ติดต่อแต่ละราย โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในพจนานุกรมการติดต่อ (ตัวอย่างที่ให้หรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับตัวอย่างหรือสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้การติดต่อ (ในหน้า 547) หรือ การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ (ในหน้า 549)
- c** จัดทำเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแก่ผู้ติดต่อแต่ละรายหรือบริษัทแต่ละบริษัท โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในพจนานุกรมการติดต่อ สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลแต่ละรายการ พนักงานขายสามารถดำเนินการต่อไปนี้:
  - เลือกข้อป่งใช้ (ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์)
  - จัดทำเอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์เพิ่มเติม
  - (ไม่จำเป็น) พนักงานขายสามารถระบุข้อป่งใช้และจัดทำเอกสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์
 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 544)
- d** เมื่อพนักงานขายเลือกและจัดทำเอกสารเกี่ยวกับรายการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อแล้ว พนักงานขายจะส่งการติดต่อ

## ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์

ใช้ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นข้อมูลที่ประกอบด้วยอาการหรือโรคและผลิตภัณฑ์หรือยาเฉพาะที่ช่วยบรรเทาอาการหรือโรคนั้น โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายเภสัชภัณฑ์จะให้ข้อมูลข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ในระหว่างการติดต่อบุคลากรทางการแพทย์ ตัวอย่างข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ได้แก่ โรคภูมิแพ้ - Drug A, โรคหืดหอบ - Drug A, ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ - Drug B และหัวใจวาย - Drug C เป็นต้น ในตัวอย่างนี้ Drug A ใช้เพื่อรักษาอาการของทั้งโรคภูมิแพ้และหืดหอบ

ผลิตภัณฑ์หนึ่งๆ จะไม่มีข้อป่งใช้หรือมีข้อป่งใช้ได้หลายรายการ เรคคอร์ดข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์จะติดตามค่าผสมที่ไม่ซ้ำกันระหว่างผลิตภัณฑ์กับข้อป่งใช้ที่เชื่อมโยงกันอยู่ หากมีข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์จะต้องไม่ซ้ำกัน เมื่อแสดงผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อลูกค้า จะมีรายการข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ให้พนักงานขายเลือกในระหว่างเซสชันการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์จะอยู่ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในพจนานุกรมการติดต่อ

ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์เป็นส่วนประกอบหลักในกระบวนการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์สำหรับพนักงานขายเภสัชภัณฑ์ โดยทั่วไปแล้ว พนักงานขายจะให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือยาในระดับผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่ระดับหน่วยที่เล็กที่สุดในการจัดเก็บสินค้า (SKU) ในระบบสินค้าคงคลัง ตัวอย่างเช่น Drug A อาจมีข้อป่งใช้หลายรายการ: รายการหนึ่งสำหรับโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง (COPD) อีกรายการหนึ่งสำหรับโรคหืดหอบ และอื่นๆ ข้อป่งใช้แต่ละรายการมีแผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) และวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) ของตัวเองที่ไม่ซ้ำกับรายการอื่น คุณสามารถใช้ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ในการฟิลเตอร์ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง เช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนรับส่งข้อความ) และวัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนรับส่งข้อความ) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์โดยใช้ส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในพจนานุกรมการติดต่อ โปรดดูที่ การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ (ในหน้า 544) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (SPM) โปรดดูที่ การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง (ในหน้า 607)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ได้

## การทำงานกับโฮมเพจข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์

โฮมเพจข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ เพจนี้จะแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ Life Sciences - จัดการการเข้าใช้ยา

## การจัดทำข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

คุณสามารถจัดทำข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ได้โดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลต์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์](#) (ในหน้า 616)

## การทำงานกับรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

ส่วนรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะแสดงรายการฟิลเตอร์หลายรายการ รายการฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่อนุญาตให้คุณจำกัดจำนวนของเรคคอร์ดที่ใช้งานในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นข้อมูลทั่วไป คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่อิงตามเกณฑ์ที่แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

รายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์	ฟิลเตอร์
ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมด	ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์มองเห็น โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์
ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด	ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลต์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

ในการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด ให้จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่ โปรดดูที่ [เพจจัดการรายการ](#) (ในหน้า 112) เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณจึงไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ล่าสุด

ส่วนข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุดแสดงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ:

- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำล่าสุด
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุด
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ)

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ให้ใช้ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## หวัข้อท่เกยวข้อง

ดูหวัข้อตอไปน้สำหรับข้อมูลท่เกยวข้องกับข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์:

- ข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 613)
- การจ้ดการข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 615)
- ฟลลคข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 616)

## การจ้ดการข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์

สำหรับข้อมูลเกยวกับการจ้ดการข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ โปรดดูหวัข้อตอไปน้:

- การเชื่อมโยงเรคคอรด์ข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์กับผลลลทกัณท์ท่ให้ข้อมูล (ในหน้า 615)
- การเชื่อมโยงข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์กับเรคคอรด์การรับส่งข้อมูลสำหรับผลลลทกัณท์ท่จ้ดโครงสร้ง (ในหน้า 616)

สำหรับการด้าเนนการในแตละข้ันคองท่พบบอยในประเทเรคคอรด์ส่วนใหญ่ โปรดดูท่:

- การจ้ดท้เรคคอรด์ (ในหน้า 47)
- การอ้บเรคคอรด์เรยลเรคคอรด์ (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอรด์กับเรคคอรด์ท่คุณเลอก (ในหน้า 92)
- การท้งานกับรยการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบรลษทสามารถปรบแตง Oracle CRM On Demand ด้ทลลทกัณท์วลลล เช่น การเปล่ยนชื้อประเทของเรคคอรด์ ฟลลค และดัวเลอกในรยการ ดงน้ัน ข้อมูลท่คุณเห็นอาจแตงค้ดจากข้อมูลมาตรฐานท่ได้อธบยว้ในวลลลชื้อออนไลน์

นอกจากน้ ยงข้ันอยู่กับระค้บการเข้าช้ท่คุณมี คุณอาจไม่สามารถด้าเนนข้ันคองท่อธบยว้ในรยการข้งด้นได้ทุกข้ันคอง

## หวัข้อท่เกยวข้อง

ดูหวัข้อตอไปน้สำหรับข้อมูลท่เกยวข้องกับข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์:

- ข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 613)
- การท้งานกับโฮมเพจข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 613)
- ฟลลคข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์ (ในหน้า 616)

## การเชื่อมโยงเรคคอรด์ข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์กับผลลลทกัณท์ท่ให้ข้อมูล

โดยทัวไปแล้ว คุณจ้เชื่อมโยงเรคคอรด์ข้อป่งใช้ผลลลทกัณท์กับผลลลทกัณท์ท่คุณก้ล้งให้ข้อมูลโดยใช้ส่วนข้อมูลท่เกยวข้องกับผลลลทกัณท์ท่ให้ข้อมูล

**การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูล**

- 1 จัดทำเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล
- 2 นาวีเกตไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในเพจรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดต่อลูกค้า และแก้ไขเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ให้ข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในความสนใจ
- 3 สำหรับฟิลด์ข้อบ่งใช้ ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จากรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีให้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

**การเชื่อมโยงข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง**

โดยทั่วไปแล้ว คุณจะเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง (SPM) เช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนการรับส่งข้อความ) และผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ)

**การเชื่อมโยงเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง**

- 1 จัดทำเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล
- 2 นาวีเกตไปยังประเภทเรคคอร์ด SPM แต่ละรายการ (ตัวอย่างเช่น แผนวัตถุประสงค์การติดต่อ (แผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อ (รายการแผนการรับส่งข้อความ), วัตถุประสงค์การติดต่อครั้งถัดไป (ความสัมพันธ์ของรายการแผนการรับส่งข้อความ), ผลลัพธ์ (การตอบกลับข้อความ) และแก้ไขเรคคอร์ดที่อยู่ในความสนใจ
- 3 สำหรับฟิลด์ข้อบ่งใช้ ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จากรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีให้สำหรับผลิตภัณฑ์ที่คุณกำลังให้ข้อมูล

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะต้องตั้งค่าฟิลด์ข้อบ่งใช้ในประเภทเรคคอร์ด SPM

**ฟิลด์ข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์**

ใช้เพจแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์หรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์แสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดสำหรับข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ในเพจรายการข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์และเพจรายละเอียดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ชื่อข้อบ่งใช้	ชื่อของเรคคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างบางส่วนได้แก่ โรคภูมิแพ้ โรคหืดหอบ ภาวะหัวใจเต้นไม่เป็นจังหวะ หัวใจวาย และอื่นๆ ความยาวสูงสุดคือ 50 ตัวอักษร (จำเป็น)
ชื่อข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์	อ่านอย่างเดียว การผนวกกันระหว่างชื่อผลิตภัณฑ์กับชื่อข้อบ่งใช้ ตัวอย่างเช่น โรคหืดหอบ – Drug A หรือ โรคภูมิแพ้ – Drug A หมายความว่า Drug A ใช้ในการรักษาทั้งโรคหืดหอบและโรคภูมิแพ้ ฟิลด์นี้ต้องไม่ซ้ำกันในบริษัทของคุณ



ฟิลล์	คำอธิบาย
ผลิตภัณฑ์	ชื่อผลิตภัณฑ์ที่ระดับแบรนด์ มีการกำหนดแบรนด์ในเรคอร์ดผลิตภัณฑ์เมื่อมีการตั้งค่าฟิลล์ประเภทของผลิตภัณฑ์เป็นรายละเอียด ตัวอย่างเช่น ยา A เลือกชื่อผลิตภัณฑ์โดยใช้ไอคอนการค้นหา เรคอร์ดข้อบ่งใช้ผลิตภัณฑ์จะเรียงลำดับตามชื่อผลิตภัณฑ์ ฟิลล์นี้เป็นฟิลล์ที่จำเป็นตามค่าดีฟอลต์ <b>หมายเหตุ:</b> ผลิตภัณฑ์ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องสำหรับฟิลล์ชนิดผลิตภัณฑ์
คำอธิบาย	รายละเอียดเพิ่มเติมเพื่ออธิบายข้อบ่งใช้ ความยาวสูงสุดคือ 255 ตัวอักษร
ผลิตภัณฑ์: ชนิดผลิตภัณฑ์	อ่านอย่างเดียว ชนิดผลิตภัณฑ์ของแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่เลือก ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะเป็นผู้กำหนดชนิดผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ยาลดความดัน ยาคลายกังวล ยารักษาโรคหอบหืด สินค้าส่งเสริมการตลาด และอื่นๆ

## ใบสั่ง

ประเภทเรคอร์ดใบสั่ง ถึงแม้ว่าจะมีอยู่แล้วใน Oracle CRM On Demand แต่ก็ได้รับการปรับปรุงเพื่อพัฒนาฟังก์ชันของ Life Sciences คุณจะใช้เพจใบสั่งในการจัดทำ อัปเดต และติดตามใบสั่ง และเชื่อมโยงรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ตัวแทนขายสามารถใช้เพจใบสั่งในการดำเนินการตั้งต่อไปนี้:

- จัดทำคำขอโดยตรงสำหรับการดำเนินการตามคำขอตัวอย่าง รวมถึงส่งใบสั่งไปยังสำนักงานหลักเพื่อขอให้ส่งตัวอย่างไปยังลูกค้าโดยตรง
- วางใบสั่งภายในกับสำนักงานหลักเพื่อเติมส่วนพร่องตัวอย่างที่ใช้หมด ตัวแทนขายจะไม่มีตัวอย่างในบางช่วง พวกเขาจึงสามารถส่งตัวอย่างใหม่ได้ตามความจำเป็น

ประเภทเรคอร์ดใบสั่งจะเชื่อมโยงกับอบเจกต์ที่ปรับแต่งทั้งหมด และสามารถใช้งานในการใช้ร่วมกันได้ด้วยกิจกรรมและเวิร์กโฟลว์การใช้ร่วมกันบนเว็บ หากมองไม่เห็นส่วนใบสั่งบนเพจรายละเอียดอบเจกต์ที่ปรับแต่งเอง ให้คลิกที่ลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่มุมขวาบนของเพจ และเพิ่มส่วนใบสั่งลงในโครงสร้างหน้าของคุณ หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมสำหรับการเพิ่มลงในโครงสร้างหน้าของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:** ในการทำงานกับใบสั่ง คำการใช้ใบสั่งบนเพจไปรไฟล์บริษัทต้องกำหนดไว้เป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณสามารถใช้ได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมการติดตามใบสั่งและข้อมูลรายการใบสั่งที่เชื่อมโยง แท็บใบสั่งอาจถูกเอาออกจากการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง

โฮมเพจใบสั่งคือจุดเริ่มต้นในการจัดการใบสั่งและรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงสำหรับผลิตภัณฑ์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจใบสั่งได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ คำการใช้งานใบสั่งบนเพจไปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่งด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดู การตั้งค่าไปรไฟล์บริษัทและค่าดีฟอลต์ส่วนรวมของคุณ

## การจัดทำใบสั่ง

ผู้ดูแลระบบตัวอย่างสามารถจัดทำใบสั่งใหม่โดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนใบสั่งที่จัดทำขึ้นล่าสุดของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลล์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 622)

## การทำงานกับรายการใบสั่ง

ส่วนรายการใบสั่งจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของใบสั่ง:

รายการใบสั่ง	ฟิลเตอร์
ใบสั่งทั้งหมด	ใบสั่งทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ ไม่ว่าใครจะเป็นเจ้าของใบสั่ง หรือใบสั่งถูกจัดทำขึ้นเมื่อใด
ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉัน	ฟิลเตอร์ใบสั่งที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่จัดทำ
ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดทั้งหมด	ฟิลเตอร์ใบสั่งที่จัดทำทั้งหมดซึ่งคุณมีสิทธิ์ จัดเรียงตามวันที่จัดทำ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูใบสั่งล่าสุด

ส่วนใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉันและใบสั่งที่ดูล่าสุดของฉันจะแสดงใบสั่งที่จัดทำหรือดูเมื่อเร็วๆ นี้

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจใบสั่งของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณได้:

- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุด
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุด
- ใบสั่งที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ใบสั่งที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานเพิ่มเติม (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจใบสั่งของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจใบสั่งของคุณ

- 1 โฮมเพจใบสั่ง ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจใบสั่ง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับตัวอย่าง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)

**618** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 622)
- การจัดการใบสั่ง

## การจัดการใบสั่ง

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการใบสั่ง โปรดดู:

- เกี่ยวกับ EBIZ PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management (ในหน้า 620)
- การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 620)
- การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ (ในหน้า 622)
- การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ (ในหน้า 551)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติใบสั่งนี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเวอร์ชันมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีให้สำหรับบริษัทของคุณ

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- ใบสั่ง (ในหน้า 617)
- ฟิลด์ใบสั่ง (ในหน้า 622)
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง (ในหน้า 617)

## เกี่ยวกับ **Ebiz PIP Integration** และ **Oracle CRM On Demand Order Management**

Oracle CRM On Demand สนับสนุนการจัดการใบสั่งสองประเภทซึ่งเป็นประเภทเฉพาะ ผู้ดูแลระบบสามารถเลือกประเภทการจัดการใบสั่งที่จะใช้โดยการตั้งค่าตัวเลือก การใช้ใบสั่งในเพจโปรดปราน:

- Oracle CRM On Demand Order Management ซึ่งมีให้ใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition  
คุณจะใช้ Oracle CRM On Demand Order Management และใช้ใบสั่งร่วมกับ Oracle E-Business Suite ไม่ได้ ในการใช้ใบสั่งร่วมกับ Oracle E-Business Suite คุณต้องใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration
- Ebiz PIP Integration ซึ่งเป็น Oracle Lead to Order Integration Pack สำหรับโซลูชันการเข้าร่วมกันของ Oracle CRM On Demand และ Oracle E-Business Suite

เมื่อใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration เรคคอร์ดใบสั่งใน Oracle CRM On Demand จะประกอบด้วยข้อมูลส่วนหัวแบบอ่านอย่างเดียว ซึ่งอนุญาตให้จัดเก็บข้อมูลจาก Oracle E-Business Suite ไว้ใน Oracle CRM On Demand ได้เพื่อแสดงผลเท่านั้น การจัดทำใบสั่งและรายการสินค้าทั้งหมดต้องดำเนินการใน Oracle E-Business Suite เมื่อคุณเลือกตัวเลือก Ebiz PIP Integration Oracle CRM On Demand จะไม่ตรวจสอบรายการสินค้าในใบสั่ง

### ข้อควรพิจารณาเมื่อย้ายข้อมูลการจัดการใบสั่งของ **Ebiz PIP Integration** ไปยัง **Oracle CRM On Demand Order Management**

หากคุณกำลังใช้ตัวเลือก Ebiz PIP Integration สำหรับการจัดการใบสั่งอยู่ และหากคุณต้องการแสดงผลรายการต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand และให้การสนับสนุนแบบเจตต์ที่กำหนดเองสำหรับการปรับแต่งของคุณ คุณต้องย้ายข้อมูลใบสั่งของคุณไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management:

- โคมเพจใบสั่ง
- รายการใบสั่งสำหรับบริษัทหรือผู้ติดต่อแต่ละราย
- การป้อนรายการสินค้าในใบสั่ง

นอกเหนือจากการย้ายข้อมูลใบสั่งไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management แล้ว Oracle CRM On Demand Customer Care ต้องใช้งานประเภทเรคคอร์ดใบสั่งและสินค้าในใบสั่ง ตลอดจนเวิร์กโฟลว์ การอิมพอร์ตและเอ็กซ์พอร์ต และการบริการทางเว็บ Oracle CRM On Demand มีคุณสมบัติการใช้งานร่วมกับประเภทเรคคอร์ดบัญชีราคาสินค้า ซึ่งที่ผ่านมามีการใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management เท่านั้น ขณะที่ย้ายใบสั่งของคุณไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management Oracle CRM On Demand Customer Care ต้องใช้สิทธิ์ที่จำเป็นในการแสดงข้อมูลบัญชีราคาสินค้าให้คุณเห็น หลังจากการย้ายใบสั่งไปยัง Oracle CRM On Demand Order Management คุณสามารถปรับแต่งเรคคอร์ดใบสั่งได้ใน Oracle CRM On Demand ตามความต้องการทางธุรกิจของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวเลือกการใช้ใบสั่งในโปรดปรานโปรดดูที่ การตั้งค่าโปรดปรานของบริษัทของคุณและคำศัพท์พร้อม

### การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

คุณสามารถใช้เพจใบสั่งในการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ เพื่อให้คุณสามารถติดตามได้ว่าผลิตภัณฑ์ใดที่ลูกค้าซื้อเป็นส่วนหนึ่งของใบสั่ง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้เพจค่าตัวอย่างในการเชื่อมโยงข้อมูลค่าตัวอย่างกับการติดต่อได้ โปรดดู [การเชื่อมโยงข้อมูลค่าตัวอย่างกับการติดต่อ \(ในหน้า 551\)](#) โปรดทราบว่าหากคุณปรับแต่งเพจรายละเอียดใบสั่งโดยการเพิ่มฟิลด์ใหม่ ฟิลด์ใหม่ก็จะอยู่บนเพจค่าตัวอย่างด้วย

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าการใช้ใบสั่งบนเพจโปรดปรานบริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

## ในการจัดทำหรืออัปเดตรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

- 1 บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการ  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ [การค้นหาระเบิด](#) (ในหน้า 61)
- 2 บนเพจรายละเอียดใบสั่ง:
  - **คลิก ใหม่** ในส่วนรายการใบสั่งเพื่อเพิ่มรายการสินค้าในใบสั่งลงในใบสั่ง

**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนรายการใบสั่งในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)

  - **คลิก แก้ไข** ถัดจากรายการสินค้าในใบสั่งที่มีอยู่เพื่ออัปเดตรายการใบสั่งนั้น
- 3 บนเพจรายละเอียดรายการใบสั่งหรือแก้ไข ให้ป้อนข้อมูลลงในฟิลด์ที่อธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้ แล้วบันทึกเรคคอร์ด

ฟิลด์	คำอธิบาย
เลขที่รายการในใบสั่ง	(อ่านอย่างเดียว) จำนวนที่ไม่ซ้ำสำหรับรายการสินค้าในใบสั่งนี้
สกุลเงิน	สกุลเงินที่รายการใบสั่งนี้จะถูกนำไปประมวลผล ให้ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาเพื่อเลือกสกุลเงิน
จำนวนเงินส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับบริบทปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand
เปอร์เซ็นต์ส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับบริบทปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand
ผลิตภัณฑ์	(จำเป็น) ผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง
ปริมาณ	(จำเป็น) ปริมาณผลิตภัณฑ์ที่ถูกสั่ง ค่าในฟิลด์นี้ไม่สามารถเป็นลบได้
ใบสั่ง	(อ่านอย่างเดียว) ใบสั่งหลักที่รายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย
ใบสั่ง: ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	(อ่านอย่างเดียว) ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันของใบสั่งหลัก ซึ่งรายการสินค้าในใบสั่งนี้เชื่อมโยงด้วย
ราคา	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับบริบทปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand
ราคาหลังหักส่วนลด	ฟิลด์นี้ไม่สามารถใช้ได้กับบริบทปัจจุบันของ Oracle CRM On Demand
สถานะ	(จำเป็น) ค่าในฟิลด์นี้ คือ ระหว่างดำเนินการ ตามค่าดีฟอลต์

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การจัดการใบสั่ง](#)
- [ฟิลด์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 622)

## การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

เมื่อคุณเสร็จสิ้นการจัดทำและอัปเดตรายการใบสั่งสำหรับออบเจกต์ใบสั่ง คุณสามารถส่งใบสั่งได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการทำงานกับใบสั่งและรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ คำการใช้ใบสั่งบนเพจโปรไฟล์บริษัทต้องตั้งค่าเป็น CRM On Demand Order Management และบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้ใบสั่ง

### ในการส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์

- 1 บนโฮมเพจใบสั่ง เลือกใบสั่งที่คุณต้องการ  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกใบสั่ง โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 บนเพจรายละเอียดใบสั่ง ตรวจสอบรายการใบสั่งที่เชื่อมโยงกับใบสั่งของผลิตภัณฑ์นี้ และตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณพอใจกับข้อมูลที่บันทึกไว้
- 3 คลิก ส่ง เพื่อส่งใบสั่งผลิตภัณฑ์ รวมถึงรายการสินค้าในใบสั่งที่เชื่อมโยงด้วย  
ค่าในฟิลด์สถานะการจัดทำใบสั่งสำหรับการเปลี่ยนแปลงใบสั่งเป็นส่งแล้ว เพื่อระบุว่าใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปดำเนินการแล้ว  
คุณจะไม่สามารถแก้ไขใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ส่งไปแล้วได้

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การจัดการใบสั่ง](#)
- [ฟิลต์ใบสั่ง](#) (ในหน้า 622)

## ฟิลต์ใบสั่ง

ใช้เพจแก้ไขใบสั่งเพื่อเพิ่มใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ หรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับใบสั่งของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขใบสั่งจะแสดงฟิลต์ทั้งหมดสำหรับใบสั่ง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขใบสั่งในเพจรายละเอียดใบสั่ง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของใบสั่ง

ฟิลต์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลใบสั่งหลัก</b>	
เลขที่ใบสั่ง	เลขที่ไม่ซ้ำกันที่ระบุให้กับแต่ละใบสั่ง

ฟิลด์	คำอธิบาย
ประเภท	ชนิดของใบสั่ง คำตีฟอลต์สำหรับประเภทของเรคคอร์ดใบสั่งคือ ใบสั่ง คุณสามารถเลือกคำต่อไปนี้จากรายการสำหรับเลือก: คำขอตัวอย่างและใบสั่ง <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าฟิลด์ที่แก้ไขได้นี้ให้สามารถใช้ได้ในโครงร่างเพจ เนื่องจากไม่สามารถใช้ฟิลด์นี้ได้ในโครงร่างเพจตามคำตีฟอลต์
บริษัท	บริษัทที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
โอกาสทางการขาย	โอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับใบสั่งนี้
ใบสั่งที่จัดทำ	วันที่จัดทำใบสั่ง
สถานะการจัดทำใบสั่ง	(อ่านอย่างเดียว) ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนระหว่างดำเนินการ ตามคำตีฟอลต์ เมื่อคุณส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ ค่าในฟิลด์นี้จะเปลี่ยนเป็น ส่งแล้ว
ID ที่ไม่ซ้ำกันภายนอก	ID ภายนอกที่ไม่ซ้ำกันสำหรับการใช้ใบสั่งร่วมกับ Oracle CRM On Demand
ID	ค่าในฟิลด์นี้จะระบุใบสั่งโดยไม่ซ้ำกัน
ที่อยู่รับสินค้า	ที่อยู่ที่ใบสั่งจะถูกส่งไป ใช้เครื่องมือเลือกการค้นหาในการเลือกที่อยู่ ฟิลด์นี้จะต้องมีข้อมูลครบเพื่อจัดทำใบสั่งคำขอตัวอย่าง โปรดดูที่ <a href="#">การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ</a> (ในหน้า 551)
ที่อยู่เรียกเก็บ	ที่อยู่เรียกเก็บสำหรับใบสั่งในบริษัท
สถานะใบสั่ง	สถานะของใบสั่ง อาจเป็นสถานะใดสถานะหนึ่งต่อไปนี้: รอดำเนินการ จัดส่งแล้ว ดำเนินการแล้ว หรือส่งแล้ว คุณสามารถตั้งค่าสถานะได้หากจำเป็น เมื่อคุณส่งใบสั่งแล้ว สถานะของใบสั่งจะเปลี่ยนเป็นส่งแล้ว
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	บุคคลที่จัดทำเรคคอร์ดใบสั่งนี้  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์นี้อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
คำอธิบาย	(ไม่จำเป็น) คำอธิบายของใบสั่ง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับใบสั่ง:

- [ใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง](#) (ในหน้า 617)
- [การจัดการใบสั่ง](#)

## การเสนอราคา

เรคคอร์ดการเสนอราคามีข้อเสนอให้ลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการเฉพาะในราคาที่ระบุ เมื่อใช้ Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand and Oracle E-Business Suite คุณสามารถเริ่มการจัดทำการเสนอราคาจาก Oracle CRM On Demand

โดยคลิกปุ่มการเสนอราคาใหม่ในส่วนรายการที่เกี่ยวข้องกับการเสนอราคาของเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย เรคคอร์ดการเสนอราคาจะมีการจัดทำและเก็บไว้ภายใน Oracle E-Business Suite และมีการทำข้อมูลให้ตรงกันกับ Oracle CRM On Demand จาก Oracle CRM On Demand

ผู้ใช้สามารถดูการเสนอราคาทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัทหรือโอกาสทางการขายที่จัดทำผ่านแพ็คเกจการใช้งานได้ แพ็คเกจการใช้งานจะใช้ประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคาใน Oracle CRM On Demand ลูกค้าที่มีสิทธิ์ใช้งานแพ็คเกจการใช้งานต้องติดต่อ Oracle CRM On Demand Customer Care เพื่อให้ตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคา

หลังจากตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการเสนอราคาแล้ว คุณสามารถบอกรับหรืออัปเดตข้อมูลบริษัท ผู้ติดต่อของบริษัท และผลิตภัณฑ์ใน Oracle E-Business Suite และทำข้อมูลดังกล่าวให้ตรงกับ Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้ข้อมูลนี้ภายใน Oracle CRM On Demand เพื่อจัดการลูกค้าและโอกาสทางการขาย

โดยปกติ คุณจะเริ่มจัดทำการเสนอราคาจาก Oracle CRM On Demand เมื่อรอบการขายดำเนินการไปถึงจุดที่ต้องมีการเสนอราคา

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าแพ็คเกจการใช้งาน โปรดดูที่ *Oracle Application Integration Architecture Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM on Demand and Oracle E-Business Suite Implementation Guide*

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [ใบสั่ง \(ในหน้า 617\)](#)
- [เกี่ยวกับ Ebiz PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management \(ในหน้า 620\)](#)
- [โอกาสทางการขาย \(ในหน้า 268\)](#)
- [บริษัท \(ในหน้า 224\)](#)

## ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน

คุณสมบัตินี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition ใช้เพื่อผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันเพื่อระบุผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันจากผู้ติดต่อหลัก

โดยที่คุณจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันหนึ่งเรคคอร์ดสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการปิดกันจากผู้ติดต่อหลักที่ระบุ

คุณสามารถดูผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกันจากผู้ติดต่อได้ในรายการแบบอ่านอย่างเดียวในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ

### มีข้อกำหนดใดบ้างที่ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน

การมีเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันจะปิดกั้นผลิตภัณฑ์ที่คุณสามารถเลือกสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล ตัวอย่างที่ให้ สินค้าส่งเสริมการขาย และคำขอตัวอย่างระหว่างการติดต่อลูกค้า เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันจะป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกันที่ระบุปรากฏในรายการของผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรายการที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการติดต่อต่อไปนี้:

- ผลิตภัณฑ์ที่ใช้สำหรับการให้ข้อมูล
- ตัวอย่างที่ใช้สำหรับการส่งมอบ
- สินค้าส่งเสริมการขายที่ใช้สำหรับการส่งมอบ
- แผนข้อความที่ใช้ได้



เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นยังป้องกันผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่ระบุไม่ให้อัปโหลดหรือนำไปรวมกับผลิตภัณฑ์บนเพจผลิตภัณฑ์ที่ให้อัปโหลดหรือบนเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ หากคุณไม่ต้องการให้เกิดการปิดกั้นนี้ คุณไม่ควรอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

#### หมายเหตุ: ในรีลีสก่อนหน้าของ Oracle CRM On Demand

เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นไม่ได้ปิดกั้นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรายการที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการติดต่อหรือในวินโดว์การค้นหาผลิตภัณฑ์เมื่อติดต่อลูกค้าเสร็จสิ้น ในการป้องกันไม่ให้เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่จัดทำก่อนรีลีส 22 ปิดกั้นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ได้ในรีลีสนี้ คุณต้องลบเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นเหล่านั้น

### ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกปิดกั้นที่ระดับแบรนด์

ในการป้องกันทุกรายการสำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ถูกส่งมอบหรือถูกอภิปรายในการติดต่อจากฝ่ายขาย คุณต้องปิดกั้นทุกรายการที่ใช้ได้สำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์ รวมถึงสินค้าส่งเสริมการขาย สินค้าที่เป็นข้อมูล หรือตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น ในการป้องกันทุกรายการผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับยา X ให้กับผู้ติดต่อหลักคือนายแพทย์สมิธ คุณต้องตั้งค่าข้อมูลแต่ละรายการให้กับแต่ละรายการที่คุณต้องการจะปิดกั้นเป็นแถวของข้อมูลในเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น:

- นายแพทย์สมิธ - ยา X 400 มก.
- นายแพทย์สมิธ - ยา X 200 มก.
- นายแพทย์สมิธ - ยา X แผ่นพับส่งเสริมการขาย
- นายแพทย์สมิธ - ยา X หน้าหนักเท่าลูกกอล์ฟ

การปิดกั้นผลิตภัณฑ์ช่วยให้คุณสามารถเปิดกั้นบางรายการสำหรับแบรนด์ผลิตภัณฑ์โดยที่ไม่ปิดกั้นรายการอื่นๆ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถปิดกั้นผู้ติดต่อหลักไม่ให้ได้รับตัวอย่างยา แต่คุณสามารถอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับสินค้าส่งเสริมการขายเกี่ยวกับยาดังกล่าวได้ หรือคุณสามารถอนุญาตให้ผู้ติดต่อได้รับขนาด 400 มก. แต่ไม่ได้รับขนาด 200 มก.

### ข้อกำหนดในการปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลัก

เพื่อปิดกั้นผลิตภัณฑ์จากผู้ติดต่อหลัก บทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึงของคุณต้องมีการเข้าถึงที่เหมาะสมกับประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น นอกจากนี้ แท็บผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นต้องใช้ได้กับบทบาทของคุณ ในการทำให้แท็บผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นใช้ได้กับบทบาทของผู้อื่น บทบาทผู้ใช้ของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการการเข้าถึง

## การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

โฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นคือจุดเริ่มต้นในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของคุณได้ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ในการจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุดในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

### การทำงานกับรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ส่วนรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นจะแสดงรายการที่ฟิลเตอร์จำนวนหนึ่ง รายการที่ฟิลเตอร์เป็นชุดย่อยหรือกลุ่มของเรคคอร์ดที่ให้คุณจำกัดจำนวนเรคคอร์ดที่จะทำงานด้วยในแต่ละครั้ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง และผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

รายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	ฟิลเตอร์
---------------------------	----------

รายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น	ฟิลเตอร์
ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมด	ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมดที่คุณดูได้
ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุด	ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นทั้งหมดที่คุณดูได้ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ **"การจัดทำและแก้ไขรายการ"** ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นที่ถูกแก้ไขล่าสุด

คลิก แสดงรายการทั้งหมด เพื่อขยายรายการ

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนรายงานเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นได้ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำส่วนรายงานที่มีอยู่สำหรับแสดงบนโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นของคุณได้

*การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น*

- 1 ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ แล้วคลิก บันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น:

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 624)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 626)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 627)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 629)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)

## การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 47)

**626** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 624)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 625)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 627)
- เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลต Smart Call (ในหน้า 627)
- เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 628)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 629)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)

## เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ

ในการอนุญาตให้ผู้มีส่วนผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ คุณต้องเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในโครงสร้างเพจรายละเอียดผู้ติดต่อสำหรับบทบาทที่เหมาะสม คุณยังต้องตั้งค่าบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึงที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้ใช้มีสิทธิ์เข้าใช้แบบอ่านอย่างเดียวในประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโครงสร้างเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงสร้างเพจแบบสแตติก และการระบุโครงสร้างเพจแบบไดนามิก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าระดับการเข้าถึงสำหรับบทบาทผู้ใช้และโปรไฟล์การเข้าถึง โปรดดูที่ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าถึง

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 624)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 625)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 626)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 629)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)

## เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลต Smart Call

กฎของ Oracle CRM On Demand สำหรับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ไม่ใช้กับเทมเพลต Smart Call หากคุณจัดทำ Smart Call สำหรับกลุ่มหรือการใช้ซ้ำๆ และหากคุณจะใช้กฎการปิดกั้นในภายหลังกับผลิตภัณฑ์ที่ระบุในเทมเพลต Smart Call Oracle CRM On Demand จะไม่ปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในระหว่างการให้ตัวอย่าง การให้รายละเอียดผลิตภัณฑ์ หรือการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ หากมีการใช้เทมเพลต Smart Call

ตัวอย่างเช่น พิจารณาจากสถานการณ์ต่อไปนี้:

- 1 คุณจัดทำผู้ติดต่อสองราย ได้แก่ ผู้ติดต่อ 1 และผู้ติดต่อ 2
- 2 คุณจัดทำการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อ 1 และให้ตัวอย่างสำหรับผู้ติดต่อ 1 ด้วยผลิตภัณฑ์ที่กำหนดให้กับตัวอย่าง A
- 3 คุณบันทึกการติดต่อ โดยใช้เทมเพลต Smart Call ส่วนกลาง
- 4 คุณจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ 2 ด้วยผลิตภัณฑ์ที่กำหนดให้กับตัวอย่าง A
- 5 คุณจัดทำการติดต่อสำหรับผู้ติดต่อ 2 และเลือกเทมเพลต Smart Call ที่คุณจัดทำไว้

ในสถานการณ์นี้ การใช้เทมเพลตจะเป็นการจัดทำตัวอย่าง A โดยอัตโนมัติ และจะเชื่อมโยงเข้ากับผู้ติดต่อ 2 และข้ามกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ แม้ว่าตัวอย่าง A จะได้รับการกำหนดให้ถูกปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ 2 แต่ตัวอย่าง A ก็ปรากฏในการค้นหาผลิตภัณฑ์สำหรับผู้ติดต่อ 2

**คำเตือน:** จากผลลัพธ์ของตัวอย่างก่อนหน้า คุณต้องใช้เทมเพลต Smart Call อย่างระมัดระวังเมื่อปิดกั้นผลิตภัณฑ์ หากมีการเพิ่มกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์หลังจากที่คุณได้ตั้งค่าเทมเพลต Smart Call แล้ว คุณจะต้องเปลี่ยนกลไกการรายงานด้วยตนเองสำหรับการเบิกจ่ายผลิตภัณฑ์ หากคุณปิดกั้นผลิตภัณฑ์ในบริษัทของคุณ ขอแนะนำให้คุณจัดทำเทมเพลต Smart Call หลังจากมีการกำหนดกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์แล้ว และเพิ่มผลิตภัณฑ์ใน Smart Call หากไม่มีการปิดกั้นผลิตภัณฑ์นั้นสำหรับลูกค้าที่เฉพาะเจาะจงรายนั้น

## เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ไม่สนับสนุนการประมวลผลผลิตภัณฑ์ที่ถูกปิดกั้นสำหรับรายการคำขอตัวอย่างเมื่อมีการใช้เวิร์กโฟลว์ใน Oracle CRM On Demand ตัวอย่างเช่น ในสถานการณ์ต่อไปนี้ เวิร์กโฟลว์ที่จัดทำไว้สำหรับรายการคำขอตัวอย่างจะตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์สำหรับรายการคำขอตัวอย่างด้วยผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น นั่นคือ Prod1:

- 1 คุณจัดทำเรคคอร์ดต่อไปนี้:
    - บริษัท: Acc1
    - ผู้ติดต่อ: Con1 ที่มีที่อยู่
    - ผลิตภัณฑ์: Prod1 และ Prod2
  - 2 คุณบันทึกส่วน Prod1 และ Prod2 ให้กับผู้ใช้ระดับผู้ดูแลระบบ
  - 3 คุณจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับ Prod1 และ Con1 เพื่อให้ Prod1 ถูกกำหนดเป็นผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ Con1
  - 4 คุณจัดทำเวิร์กโฟลว์สำหรับคำขอตัวอย่างที่มีทริกเกอร์เมื่อบันทึกเรคคอร์ดใหม่ และการดำเนินการอัปเดตค่าที่มีการตั้งค่าชื่อฟิลด์เป็น ผลิตภัณฑ์ และตั้งค่าเป็น Prod1
  - 5 จาก Acc1 คุณจัดทำการติดต่อ แล้วจัดทำคำขอตัวอย่างในส่วนคำขอตัวอย่างในการติดต่อที่มี Con1 เป็นผู้ติดต่อในการติดต่อ
  - 6 ในส่วนคำขอตัวอย่าง คุณคลิกที่ ใหม่ ในรายการคำขอตัวอย่าง และป้อนเลขฟิลด์ต่อไปนี้:
    - เลขที่รายการในใบสั่ง: 1
    - ปริมาณ: 1
    - ผลิตภัณฑ์: Prod2

หมายเหตุ: เฉพาะ Prod2 เท่านั้นที่จะปรากฏขึ้นเนื่องจาก Prod1 ถูกปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ Con1
  - 7 บันทึกเรคคอร์ด
- เนื่องจาก Prod1 ถูกปิดกั้น คุณอาจคาดว่าเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างจะไม่ตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์เป็น Prod1 อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระบบจะทริกเกอร์การดำเนินการเวิร์กโฟลว์ที่คุณตั้งค่าไว้ในขั้นตอนที่ 4 เวิร์กโฟลว์จะไม่ทำตามกฎการปิดกั้นผลิตภัณฑ์ ด้วยเหตุนี้ เวิร์กโฟลว์จะตั้งค่าฟิลด์ผลิตภัณฑ์สำหรับรายการคำขอตัวอย่างด้วยผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น ซึ่งก็คือ Prod1

628 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

## ฟิลต์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

เพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นแสดงชุดฟิลต์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

**เคล็ดลับ:** คุณยังสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นในเพจรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น และเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลต์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลต์บางฟิลต์ของผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น

ฟิลต์	คำอธิบาย
ผลิตภัณฑ์	ผลิตภัณฑ์ที่คุณต้องการปิดกั้น
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่คุณต้องการปิดกั้นผลิตภัณฑ์

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

- ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 624)
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 625)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น (ในหน้า 626)
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ (ในหน้า 627)
- การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย (ในหน้า 539)



# 10 การจัดการความมั่งคั่ง

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้สำหรับการจัดการความมั่งคั่ง:

- บัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลบัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน ใช้เพื่อบันทึกการทำรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงินผลิตภัณฑ์เดียวสำหรับบัญชีการเงิน
- แผนการเงิน ใช้เพื่อบันทึกแผนการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะหนึ่งบัญชีขึ้นไป
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน ใช้เพื่อบันทึกการทำรายการทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินเฉพาะ
- พอร์ตโฟลิโอ ใช้เพื่อบันทึกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- ครัวเรือน ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลกลุ่มผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องที่ใช้ชีวิตอยู่ในครัวเรือนเดียวกัน

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น

## ครัวเรือน

ใช้เพจครัวเรือนในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดครัวเรือน นอกจากนี้ คุณยังสามารถใช้เพจครัวเรือนในการเพิ่มการนัดหมาย งาน โอกาสทางการขาย และคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้โดยตรง

ครัวเรือน คือ กลุ่มของผู้ติดต่อซึ่งมักมีสิ่งๆที่เชื่อมโยงร่วมกัน เช่น ครอบครัว (บิดามารดาและบุตร) ซึ่งอาศัยอยู่ในที่อยู่เดียวกันในบ้านหลังเดียวกัน โดยครัวเรือนช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อ และสามารถติดตามการจัดกลุ่มผู้ติดต่อซึ่งทำให้สามารถจัดกลุ่มผู้ติดต่อไว้ในครัวเรือนหรือกลุ่มผู้ติดต่ออื่นๆ เพิ่มเติมได้ สถาบันทางการเงินและผู้ใช้ที่เป็นบุคคล เช่น นายธนาคาร ที่ปรึกษา และผู้จัดการสัมพันธ์จะมีการใช้การจัดกลุ่มผู้ติดต่อที่หลากหลาย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครัวเรือนสามารถเก็บสะสมจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับครัวเรือนได้

ครัวเรือนมีข้อมูลการแบ่งเซกเมนต์ที่มีค่าสำหรับครัวเรือนทั้งหมด และมีข้อมูลสรุปเกี่ยวกับผู้ติดต่อซึ่งเป็นสมาชิกในครอบครัว คุณสามารถใช้เพจครัวเรือนเพื่อระบุและแสดงข้อมูลประชากรเกี่ยวกับครัวเรือน และยังสามารถใช้เพจครัวเรือนเพื่อตรวจสอบบัญชีการเงิน ผลิตภัณฑ์ และข้อมูลผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ ข้อมูลนี้ช่วยให้คุณประเมินข้อมูลของลูกค้าได้

การจัดกลุ่มบริษัทของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครัวเรือนช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถระบุถึงมูลค่าลูกค้าที่มีต่อหน่วยงานและหาโอกาสในการขายผลิตภัณฑ์และบริการเพิ่มเติมที่แตกต่างจากเดิมและในระดับที่สูงขึ้นแก่ลูกค้า เช่น การประกันภัยของเจ้าของบ้าน และเงินกู้เพื่อการศึกษาของบุตร นอกจากนี้

ความสามารถในการดูบัญชีการเงินของลูกค้าทั้งหมดแยกตามครัวเรือนยังช่วยให้สถาบันทางการเงินสามารถดูสถานะภาพทางการเงินโดยรวมของครัวเรือนได้

## บริษัทย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องของครัวเรือน

คุณสามารถใช้เพจครัวเรือนในการระบุและจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือนได้ รวมทั้งใช้เพจดังกล่าวในการตรวจสอบบัญชีย่อยของครัวเรือนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อันได้แก่:

- ผู้ติดต่อ ผู้ติดต่ออาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อ โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อ](#) (ในหน้า 246)

- **กิจกรรม** การนัดหมายหรืองานต่างอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำกิจกรรมใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำการนัดหมายหรืองานใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามคำตีฟอลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกิจกรรม โปรดดูที่ **ฟิลต์กิจกรรม** (ในหน้า 189)
- **โอกาสทางการขาย** โอกาสทางการขายอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำโอกาสทางการขายใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำโอกาสทางการขายใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามคำตีฟอลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขาย โปรดดูที่ **โอกาสทางการขาย** (ในหน้า 268)
- **คำขอบริการ** คำขอบริการอาจเกี่ยวข้องกับครัวเรือนโดยตรง หรือผ่านผู้ติดต่อของครัวเรือน ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือน และคุณสามารถจัดทำคำขอบริการใหม่สำหรับครัวเรือนได้โดยตรง เมื่อคุณจัดทำคำขอบริการใหม่จากเพจครัวเรือน ระบบจะใช้ค่าของชื่อครัวเรือนและผู้ติดต่อหลักของครัวเรือนตามคำตีฟอลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการ โปรดดูที่ **คำขอบริการ** (ในหน้า 352)
- **การเรียกร้อง** การเรียกร้องอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูการเรียกร้องทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียกร้อง โปรดดูที่ **การเรียกร้อง** (ในหน้า 671)
- **แผนทางการเงิน** แผนทางการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูแผนทางการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผนทางการเงิน โปรดดูที่ **แผนทางการเงิน** (ในหน้า 655)
- **ผู้ถือกรรมธรรม์** ผู้ถือกรรมธรรม์อาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ โปรดดูที่ **ผู้ถือกรรมธรรม์** (ในหน้า 692)
- **ผู้ถือบัญชีการเงิน** ผู้ถือบัญชีการเงินอาจเชื่อมโยงกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน โปรดดูที่ **ผู้ถือบัญชีการเงิน** (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน" ในหน้า 649)
- **ทีมของครัวเรือน** ผู้ใช้สามารถเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้ ในเพจครัวเรือน คุณสามารถดูสมาชิกทีม (ผู้ใช้) ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับครัวเรือนได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลครัวเรือนด้วย จึงอาจไม่มีแท็บครัวเรือนในการตั้งค่าของคุณ

## การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน

โฮมเพจครัวเรือน คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการครัวเรือน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจครัวเรือนได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำครัวเรือน

คุณสามารถจัดทำครัวเรือนโดยการคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของฉันทัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคคอร์ด** (ในหน้า 47) และ **ฟิลต์ครัวเรือน** (ในหน้า 636)

### การทำงานกับรายชื่อครัวเรือน

ส่วนรายชื่อครัวเรือนจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ ของครัวเรือน

รายชื่อครัวเรือน	ฟิลเตอร์
ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด	ครัวเรือนทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลต์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
ครัวเรือนทั้งหมด	ครัวเรือนทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของครัวเรือนนั้น



ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนครัวเรือนที่ดูล่าสุดของคุณ แสดงครัวเรือนที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่อไปนี้บางส่วนหรือทั้งหมดในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ:

- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุด
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุด
- ครัวเรือนที่จัดทำล่าสุดของคุณ
- ครัวเรือนที่แก้ไขล่าสุดของคุณ
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจครัวเรือนของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจครัวเรือนของคุณ

- 1 ในโฮมเพจครัวเรือน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจครัวเรือน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- [ครัวเรือน](#) (ในหน้า 631)
- [การจัดการครัวเรือน](#) (ในหน้า 633)
- [ฟิลด์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 636)

## การจัดการครัวเรือน

ในการจัดการครัวเรือน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- [การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน](#) (ในหน้า 634)

■ การติดตามสมาชิกในครัวเรือน (ในหน้า 635)

หมายเหตุ: คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบอยู่ในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 121)
- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- ครัวเรือน (ในหน้า 631)
- การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน (ในหน้า 632)
- ฟิลด์ครัวเรือน (ในหน้า 636)

## การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือนได้โดยอัปเดตข้อมูลในเรคคอร์ดครัวเรือน

### ในการจัดทำโปรไฟล์ครัวเรือน

#### 1 เลือกครัวเรือน

โปรดดูที่การค้นหาเรคคอร์ด (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกครัวเรือน

#### 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดครัวเรือน

**634** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

**3** กรอกข้อมูลในเพจแก้ไขครัวเรือน โปรดดูคำอธิบายฟิลด์ที่ **ฟิลด์ครัวเรือน** (ในหน้า 636)

**การติดตามสมาชิกในครัวเรือน**

ในการติดตามสมาชิกในครัวเรือน ให้เพิ่มผู้ติดต่อภายในครัวเรือน

**ในการติดตามสมาชิกในครัวเรือน**

- 1** ให้เลือกเรคคอร์ดครัวเรือน  
เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกเรคคอร์ดครัวเรือน โปรดดูที่**การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)
- 2** ในเพจรายละเอียดครัวเรือน ให้เลื่อนลงไปในส่วนผู้ติดต่อ และคลิก **เพิ่ม**  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องการเพิ่มส่วนผู้ติดต่อในโครงร่างของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนโครงร่าง โปรดดูที่ **การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ** (ในหน้า 732)
- 3** ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ คลิกไอคอน ค้นหา ในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ วินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อจะปรากฏ
- 4** ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ ให้เลือกผู้ติดต่อ
- 5** ในเพจรายชื่อผู้ติดต่อ ให้เลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อ ในรายการตรวจทานความสัมพันธ์

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้ติดต่อใหม่	ชื่อผู้ติดต่อสำหรับครัวเรือน เลือกผู้ติดต่อ ในวินโดว์ค้นหาผู้ติดต่อ
ความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อกับครัวเรือน คุณสามารถเลือกความสัมพันธ์ที่กำหนดล่วงหน้าได้หลายความสัมพันธ์ เช่น หัวหน้าครอบครัว คู่สมรส บุตร ญาติตามกฎหมาย บุตรในรุ่นที่ 2 หัวหน้างาน และอื่นๆ
ปรับเปลี่ยน	เลือกช่องทำเครื่องหมายปรับเปลี่ยน เพื่อเลือกกรายชื่อผู้ติดต่อย่อย เพื่อปรับเปลี่ยนในยอดรวมการเงินของครัวเรือน (เช่น ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิหรือยอดรวมรายได้) ผู้ติดต่อที่ไม่ถูกเลือกจะไม่ถูกปรับเปลี่ยนในยอดรวมของครัวเรือน หรือในรายการที่เกี่ยวข้องใดๆ เช่น โอกาสทางการขาย พอร์ตโฟลิโอ กิจกรรม หรือหมายเหตุ การปรับเปลี่ยนจะถูกเลือกไว้เป็นค่าดีฟอลต์ <b>หมายเหตุ:</b> ช่องทำเครื่องหมายปรับเปลี่ยน ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ และเพจรายละเอียดข้อมูลครัวเรือน นั้นเหมือนกัน ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในเพจหนึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงในอีกเพจหนึ่งด้วย

- 6** คลิก **บันทึก** ในเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ
- 7** ดูข้อมูลเพิ่มเติมในฟิลด์ผู้ติดต่อใหม่ เพื่อเลือกผู้ติดต่อ จากนั้นเลือกความสัมพันธ์กับครัวเรือนของผู้ติดต่อในรายการสำหรับเลือกความสัมพันธ์  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ครัวเรือน โปรดดูที่ **ฟิลด์ครัวเรือน** (ในหน้า 636)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อของครัวเรือนได้โดยการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเอง รวมถึงฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองซึ่งมีผู้ติดต่อหรือครัวเรือนเป็นประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง  
ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองใหม่และฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไว้ในโครงร่างเพจผู้ติดต่อของครัวเรือนได้  
คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ที่กำหนดเองในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อของครัวเรือนได้ แต่จะแก้ไขฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไม่ได้  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองและวิธีการจัดทำฟิลด์ดังกล่าว โปรดดูที่ **เกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง** และ **การจัดทำฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง**

## ฟิลด์คริวเรอีน

ใช้เพจแก้ไขคริวเรอีน ในการเพิ่มคริวเรอีนหรืออัปเดตรายละเอียดสำหรับคริวเรอีนที่มีอยู่ เพจแก้ไขคริวเรอีนจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดสำหรับคริวเรอีนหนึ่ง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางต่อไปนี้มีข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ มีฟิลด์บนเพจคริวเรอีนจำนวนมากที่เป็นฟิลด์แบบอ่านอย่างเดียว

เนื่องจากการคำนวณจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับคริวเรอีนโดยเลือกฟิลด์ปรับเพิ่มไว้ ฟิลด์ที่มีการบวกค่า เช่น ยอดรวมสินทรัพย์ เป็นยอดรวมจากผู้ติดต่อทั้งหมดที่เลือกฟิลด์ปรับเพิ่ม ไว้ในคริวเรอีน ฟิลด์ที่ไม่มีการบวกค่า เช่น ที่อยู่ มักจะปรับเพิ่มมาจากผู้ติดต่อหลักในคริวเรอีนนั้น

หากไม่มีเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับคริวเรอีน คุณสามารถเพิ่มผู้ติดต่อในเรคคอร์ดคริวเรอีนได้ โปรดดูที่ [การติดตามสมาชิกในคริวเรอีน](#) (ในหน้า 635)

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลคริวเรอีนหลัก</b>	
ชื่อคริวเรอีน	ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
หลัก	แบบอ่านอย่างเดียว
<b>รายละเอียดข้อมูลคริวเรอีน</b>	
ประเภท	คำดีพอลดีคือ: ครอบครัว - มีบุตร, ครอบครัว - ไม่มีบุตร, ครอบครัว - มีผู้สูงอายุ, โสด, ครอบครัวที่มีผู้ปกครองคนเดียว, ครอบครัว, ครอบครัวชาย, คู่ครองที่ไม่ได้สมรส, ครอบครัวบุตรแยกบ้าน, เกษียณ และอื่นๆ
ส่วน	คำดีพอลดีคือ: พนักงานบริษัท, ผู้ใช้แรงงาน, ชนบท, บ้านพักของตนเอง, ผู้เช่า, ชนบท/เกษตรกรรม, ตลาดทั่วไป, ตลาดระดับสูง, มูลค่าทรัพย์สินสุทธิสูง, เศรษฐีร้อยล้าน และมูลค่าสุทธิสูงเป็นพิเศษ
กิจกรรมล่าสุด	แบบอ่านอย่างเดียว แสดงวันที่ของกิจกรรมล่าสุดที่เชื่อมโยงกับคริวเรอีน
DOB เจ้าบ้าน	แบบอ่านอย่างเดียว
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
บริษัท	แบบอ่านอย่างเดียว
ผู้ติดต่อ	แบบอ่านอย่างเดียว
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดคริวเรอีน  โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้  ค่าในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรันจากเพจรายงานและแผงควบคุม  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์นี้อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)
<b>โปรไฟล์ทางการเงินของคริวเรอีน</b>	
ยอดรวมรายได้	ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในคริวเรอีน แบบอ่านอย่างเดียว
ยอดรวมสินทรัพย์	ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเพิ่มเข้ามาในคริวเรอีน แบบอ่านอย่างเดียว

ไฟล์	คำอธิบาย
ยอดรวมค่าใช้จ่าย	ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเปลี่ยนเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ยอดรวมหนี้สิน	ยอดรวมหนี้สินของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเปลี่ยนเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ	ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิของผู้ติดต่อทั้งหมดที่ปรับเปลี่ยนเข้ามาในครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
<b>โปรไฟล์ความเสี่ยงในการลงทุน</b>	
โปรไฟล์ความเสี่ยง	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ระดับประสิทธิภาพ	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
ระยะเวลาในการลงทุน	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
การรวมการลงทุนปัจจุบัน	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
วัตถุประสงค์	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว
เป้าหมายหลัก	ป้อนปูเลทจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อหลักของครัวเรือน แบบอ่านอย่างเดียว

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลครัวเรือนที่เกี่ยวข้อง:

- [ครัวเรือน](#) (ในหน้า 631)
- [การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน](#) (ในหน้า 632)
- [การจัดการครัวเรือน](#) (ในหน้า 633)
- [การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน \(ทีม\)](#) (ในหน้า 117)

## พอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจพอร์ตโฟลิโอเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทพอร์ตโฟลิโอ พอร์ตโฟลิโออาจเป็นข้อมูลประเภทใดก็ได้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อที่คุณต้องการติดตาม

พอร์ตโฟลิโอสามารถแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- บัญชีการเงิน บัญชีนายหน้า เงินกู้ หรือบัตรเครดิต
- สัญญาการประกันภัย กรมธรรม์ประกันชีวิตหรือเงินคืนรายปี

คุณสามารถใช้เพจ พอร์ตโฟลิโอ ในการระบุและจัดทำโปรไฟล์พอร์ตโฟลิโอได้

**คำแนะนำ:** คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบัญชีการเงินและลำดับชั้นบัญชีการเงินเพื่อติดตามกลุ่มบัญชีการเงิน ซึ่งรู้จักในอีกชื่อว่าพอร์ตโฟลิโอ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบัญชีการเงินได้ที่ [การติดตามบัญชีการเงินหลัก](#) (ในหน้า 647)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บพอร์ตโฟลิโอได้

## การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

โฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คือจุดเริ่มต้นของการจัดการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจพอร์ตโฟลิโอของคุณได้ นอกจากนี้ หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

คุณสามารถสร้างบัญชีพอร์ตโฟลิโอได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ล่าสุดของคุณ โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ](#) (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 641)

### การทำงานกับรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

ส่วนรายการพอร์ตโฟลิโอจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลางของคุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

รายการพอร์ตโฟลิโอ	ฟิลเตอร์
บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่จัดทำ
พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของคุณ	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งแก้ไข
พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของคุณ	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่คุณเพิ่งจัดทำ
บัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ	บัญชีพอร์ตโฟลิโอทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

**หมายเหตุ:** ความพร้อมใช้งานของประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะและสินทรัพย์ในรายการบัญชีพอร์ตโฟลิโอจะควบคุมโดยตัวเลือก ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบัญชีพอร์ตโฟลิโอในโปรไฟล์บริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟออลด์ร่วม](#)

### การดูบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนพอร์ตโฟลิโอที่ล่าสุดของคุณจะแสดงบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่คุณดูล่าสุด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้:

- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุด
- พอร์ตโฟลิโอที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- พอร์ตโฟลิโอที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณได้)

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอของคุณ

- 1 ในโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- พิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "พิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 641)
- การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 639)

## การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ในการจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การติดตามผู้ติดต่อหลักของบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 640)
- การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 641)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92) (รวมถึงการแนะนำ)

- การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) (ในหน้า 117)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด
- การรวมเรคคอร์ด (ในหน้า 121)
- การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 158)
- กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก
- การจัดทำเว็บแอปพลิเคชันสำหรับประเภทเรคคอร์ด
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 638)
- ฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 641)

## การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

ในการตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เพิ่มบัญชีเป็นรายการที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

### การตรวจสอบผู้ติดต่อที่สำคัญสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

- 1 ให้เลือกเรคคอร์ดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- 2 ในเพจรายละเอียดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เลื่อนลงที่ส่วนผู้ติดต่อ และคลิก [เพิ่ม](#)  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนผู้ติดต่อลงในโครงสร้างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)
- 3 ในเพจรายการผู้ติดต่อ คลิกไอคอนค้นหา ถัดจากคอลัมน์ชื่อ
- 4 ในวินโดว์การค้นหา คุณสามารถคลิก [ใหม่](#) เพื่อจัดทำเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่หรือเลือกผู้ติดต่อที่มีอยู่
- 5 ในเพจรายการผู้ติดต่อ ให้กรอกข้อมูลที่จำเป็น

**640** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## 6 มันทีกเรคคอร์ด

### การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ

คุณสามารถระบุลำดับชั้นของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ เช่น กองทุนรวมที่อยู่ภายในกรมธรรม์ประกันชีวิตหรือบัญชีนายหน้าได้ด้วยการระบุความสัมพันธ์แบบหลัก-ย่อย ชั้นแรกให้สร้างบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก แล้วเลือกบัญชีนั้นเป็นบัญชีหลักสำหรับบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอ

พอร์ตโฟลิโอมีความสัมพันธ์กับบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอแบบหนึ่งต่อหลาย ตัวอย่างเช่น คุณสามารถมีบริษัทย่อยกองทุนรวมหรือหุ้นได้หลายบัญชีสำหรับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนายหน้า

#### ในการจัดทำบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอ

- 1 เลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก  
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 ที่เพจรายละเอียดบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้เลื่อนไปที่ส่วนบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอ แล้วคลิก **ใหม่**  
**หมายเหตุ:** คุณอาจต้องเพิ่มส่วนบัญชีย่อยพอร์ตโฟลิโอลงในโครงร่างของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ](#) (ในหน้า 732)
- 3 กรอกข้อมูลในฟิลด์ในเพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เปิดขึ้นให้เสร็จสมบูรณ์
- 4 มันทีกเรคคอร์ด

#### ในการระบุบัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก

- 1 เลือกบริษัทย่อยของพอร์ตโฟลิโอย่อย  
โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) เพื่อดูคำแนะนำเกี่ยวกับการเลือกบัญชีพอร์ตโฟลิโอ
- 2 ที่เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ ให้คลิกไอคอน **ค้นหา** ที่อยู่ติดกับฟิลด์บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลัก
- 3 ในวินโดว์การค้นหา ให้เลือกบริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก
- 4 มันทีกเรคคอร์ด

### ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ใช้เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ เพื่อเพิ่มบัญชีพอร์ตโฟลิโอหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีพอร์ตโฟลิโอ จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลบริษัทหลัก</b>	
เลขที่บริษัท	ฟิลด์ที่จำเป็น ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
สถาบัน	ฟิลด์ค้นหาสำหรับสถาบันที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ค้นหาสำหรับผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
ประเภทบริษัท	รายการสำหรับเลือกประเภทบริษัทที่ใช้ได้ คำศัพท์คือ: สัญญาแบบชำระเงินเป็นรายปี, กรมธรรม์แบบกลุ่ม, 401K, การตรวจสอบ, IRA, การประกันชีวิต, กองทุนรวม, เงินออม และอื่นๆ
ผู้ติดต่อหลัก	แบบอ่านอย่างเดียว
บริษัท	ฟิลด์ค้นหาสำหรับบริษัทที่เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
รายได้	รายได้เชื่อมโยงกับบัญชีพอร์ตโฟลิโอนี้
วันที่สั่งซื้อ	วันที่เปิดบัญชีการเงิน
วันที่ยกเลิก/ขาย	วันที่ปิดบริษัท ถ้าบริษัทเป็นบริษัทส่วนตัวถือหุ้นของบริษัทอื่น วันที่นี้อาจได้แก่วันที่หุ้นทั้งหมดถูกขาย
สถานะ	สถานะของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ คำศัพท์คือ: ใช้งาน, รอดำเนินการ, การเสนอราคา, ยกเลิก และปิด
บริษัทพอร์ตโฟลิโอหลัก	บัญชีพอร์ตโฟลิโอหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอปัจจุบัน
เจ้าของ	<p>เจ้าของเรคคอร์ดบริษัทพอร์ตโฟลิโอ</p> <p>โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการเข้าใช้เพื่อจำกัดหรือขยายการเข้าใช้ของผู้ใช้</p> <p>คำในฟิลด์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม</p> <p>ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด</p> <p>คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a></p>
กลุ่มหลัก	<p>กลุ่มหลักของเจ้าของพอร์ตโฟลิโอ</p> <p>สำหรับ Release ก่อน Release 13 ฟิลด์นี้จะใช้ในการกำหนดการมองเห็นของกลุ่มต่อเรคคอร์ดของพอร์ตโฟลิโอ ขอแนะนำให้คุณใช้ฟังก์ชันสมุดบันทึกแทนความสามารถนี้ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ <a href="#">กระบวนการตั้งค่าสมุดบันทึก</a></p>
<b>ข้อมูลกรมธรรม์</b>	
ระดับความเสี่ยง	กำหนดระดับความเสี่ยงของพอร์ตโฟลิโอ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
เบี้ยประกัน	ต้นทุนของกรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ
มูลค่าที่ตราไว้	มูลค่าที่ตราไว้ของกรมธรรม์ประกันภัยในหน่วยสกุลเงินของคุณ
วันที่มีผล	วันที่เริ่มต้นกรมธรรม์ประกันภัย

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่หมดอายุ	วันที่กรมธรรม์ประกันภัยหมดอายุ
<b>ข้อมูลการลงทุน</b>	
มูลค่าสินทรัพย์รวม	ค่าการลงทุนของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ
วันที่ประเมินมูลค่า	วันที่ประเมินมูลค่าของยอดรวมสินทรัพย์ของคุณ
<b>ข้อมูลเงินกู้</b>	
จำนวนเงินกู้ยืม	ค่าเงินกู้ของคุณทั้งหมดในหน่วยสกุลเงินของคุณ
เปอร์เซ็นต์อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ยสำหรับเงินกู้ของคุณ
ครบกำหนด	วันที่ที่เงินกู้ครบกำหนดชำระ
ระยะเวลา	แบบอย่างเดี่ยว การผนวกกันระหว่างความยาวของระยะเวลาและหน่วยระยะเวลา
ความยาวของระยะเวลา	ระยะเวลาในการชำระเงินกู้ โดยปกติจะกำหนดเป็นเดือน
หน่วยระยะเวลา	รายการสำหรับเลือกของหน่วยระยะเวลาที่เป็นไปได้ ค่าฟิลด์คือ: วัน สัปดาห์ เดือน และปี
<b>ข้อมูลบัตรเครดิต</b>	
วงเงินเครดิต	เครดิตสูงสุดที่ใช้ได้สำหรับบริษัท
เปอร์เซ็นต์อัตราดอกเบี้ย	อัตราดอกเบี้ยรายปีที่คิดกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับยอดคง

### ฟิลด์ผู้ติดต่อของพอร์ตโฟลิโอ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจกำหนดให้ใช้งานได้ และที่อาจแสดงข้อมูลในเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อในบริษัทพอร์ตโฟลิโอ

ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้อุปการะหลัก	ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุว่า โดยทั่วไปบุคคลดังกล่าวเป็นเจ้าของกรมธรรม์ที่ภาคไว้ และเป็นบุคคลที่กรอกข้อมูลและลงนามค่าขอความคุ้มครองจากประกันภัย
เจ้าของ	ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุถึงเจ้าของทรัพย์สินที่จะเอาประกัน
ผู้อุปการะที่ระบุ	ช่องทำเครื่องหมายนี้ระบุถึงบุคคลที่ระบุ ผู้ซึ่งทำสัญญาประกันภัยและผู้ซึ่งเป็นเจ้าของผลประโยชน์ที่ได้รับการคุ้มครองภายใต้กรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถปรับแต่งประเภทเรคคอร์ดพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้โดยการเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเอง

รวมถึงฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองซึ่งมีผู้ติดต่อหรือพอร์ตโฟลิโอเป็นประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถรวมฟิลด์ที่กำหนดเองใหม่และฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไว้ในโครงสร้างเพจพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้

คุณสามารถแก้ไขฟิลด์ที่กำหนดเองในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพอร์ตโฟลิโอของผู้ติดต่อได้ แต่จะแก้ไขฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองไม่ได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองและวิธีการจัดทำฟิลด์ดังกล่าว โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง และ การจัดทำฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเอง

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีพอร์ตโฟลิโอที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโซมเพจบัญชีพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 638)
- การจัดการบริษัทพอร์ตโฟลิโอ (ในหน้า 639)

## บัญชีการเงิน

ใช้เพื่อบัญชีการเงินเพื่อสร้าง อีปเดต และติดตามประเภทบัญชีการเงินใดก็ได้ โดยปกติแล้ว บัญชีการเงินจะเป็นบัญชีการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่สถาบันการเงินบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม บัญชีการเงินยังสามารถติดตามบัญชีการเงินทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงบัญชีในสถาบันการเงินอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

**บัญชีการเงิน** เป็นบันทึกการทำรายการทางการเงินระหว่างสถาบันทางการเงินต่างๆ โดยมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบโดยเฉพาะ บัญชีการเงินมีโครงสร้างสำหรับสถาบันทางการเงินใช้ในการจัดการความสัมพันธ์ทั้งหมดของผู้ติดต่อและธุรกิจ

**หมายเหตุ:** ภายใน **Oracle CRM On Demand Financial Services Edition** บัญชี จะถูกเปลี่ยนชื่อเป็น **บัญชีธุรกิจ** บัญชีธุรกิจแทนนิติบุคคล เช่น หน่วยธุรกิจ บริษัท หรือทรัสต์ โดยมีความสัมพันธ์แบบหลักและย่อยเพื่อสนับสนุนฝ่าย แผนก และโครงสร้างทางกฎหมายที่ซับซ้อนอื่นๆ

คุณใช้บัญชีการเงินเพื่อติดตามบัญชีการเงินประเภทใดก็ได้ เช่น ออมทรัพย์, กระแสรายวัน, จำนวน, บัตรเงินฝาก, บัตรเครดิต, บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน, เงินลงทุน, เงินกู้, เกษียณ, การศึกษา และอื่นๆ



- **โอกาสทางการขาย (ในหน้า 268)** ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูโอกาสทางการขายทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **กิจกรรม** ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **คำขอบริการ (ในหน้า 352)** ในเพจบัญชีการเงิน คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้
- **ลีด (ในหน้า 203)** ในหน้าบัญชีการเงิน คุณสามารถดูลีดทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินได้

## การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน

โฮมเพจบัญชีการเงิน คือจุดเริ่มต้นในการจัดการบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การสร้างบัญชีการเงิน

คุณสามารถสร้างบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด โปรดดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ **การสร้างเรคคอร์ด (โปรดดูที่ "การจัดทำเรคคอร์ด" ในหน้า 47) และ ฟิลด์บัญชีการเงิน (ในหน้า 648)**

### การทำงานกับรายการบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายเกี่ยวกับรายการมาตรฐานสำหรับบัญชีการเงิน

รายการบัญชีการเงิน	ฟิลเตอร์
บัญชีการเงินทั้งหมด	บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
บัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	บัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณแก้ไขล่าสุด

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)**

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนต่างๆ ในโฮมเพจบัญชีการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจบัญชีการเงินได้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าให้สามารถแสดงรายการใดไว้บนโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณได้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงินของคุณ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างโฮมเพจบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการบัญชีการเงิน

ในการจัดการบัญชีการเงิน ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การติดตามบัญชีการเงินหลัก (ในหน้า 647)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน (ในหน้า 646)
- ฟิลด์บัญชีการเงิน (ในหน้า 648)

## การติดตามบัญชีการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามบัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินใดๆ ให้เพิ่มบัญชีการเงินหลักในฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก ในบัญชีการเงินย่อย

ในการติดตามบัญชีการเงินหลัก

- 1 เลือกบัญชีการเงิน  
โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกบัญชีการเงินที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดบัญชีการเงิน
- 3 ในเพจแก้ไขบัญชีการเงิน ให้เลือกฟิลด์ บัญชีการเงินหลัก และเลือกบัญชีการเงิน

## ฟิลด์บัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขบัญชีการเงิน จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของบัญชีการเงิน

**เคล็ดลับ:** คุณสามารถระบุลำดับชั้นบัญชีการเงิน เช่น บัญชีการเงินเกษียณ ซึ่งเป็นส่วนย่อยของบัญชีการเงินพอร์ตโฟลิโอได้โดยเลือกบัญชีการเงิน โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการระบุลำดับชั้นที่ [การติดตามบัญชีการเงินหลัก](#) (ในหน้า 647)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์บัญชีการเงิน</b>	
เลขที่บัญชีการเงิน	เลขที่ของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ประเภทบัญชีการเงิน	ประเภทบัญชีการเงิน เช่น ออมทรัพย์ สินเชื่อ จำนอง เงินลงทุน ทรัพย์สิน การศึกษา ประกันภัย
บัญชีหลัก	ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้แสดงว่าบัญชีการเงินนี้เป็นบัญชีการเงินหลัก
สาขาใหญ่	สาขากำหนดสำหรับบัญชีการเงินภายในสถาบันทางการเงิน
บัญชีการเงิน	ชื่อของบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
วันที่เปิด	วันที่ที่เปิดบัญชีการเงินที่สถาบันทางการเงิน
ร่วม	ช่องทำเครื่องหมายที่ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินมีเจ้าของร่วม ผู้ติดต่อมากกว่าหนึ่งรายแบ่งใช้ความเป็นเจ้าของบัญชีการเงินร่วมกัน
ถือครองภายนอก	ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้ระบุว่าบัญชีการเงินนี้ถูกถือครองภายนอก <i>ถือครองภายนอก</i> หมายความว่าบัญชีการเงินนี้ไม่ได้ถือครองโดยสถาบันทางการเงินนี้ แต่ถือครองอยู่ที่สถาบันการเงินอื่น
ยอดดุล	ฟิลด์สกุลเงินที่แสดงยอดดุลของบัญชีการเงิน
ยอดดุล ณ	วันที่และเวลาอัปเดตยอดดุลครั้งล่าสุด
<b>รายละเอียดบัญชีการเงิน</b>	
ID การเข้าร่วมกัน	ID การเข้าร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
สถาบันที่ถือครองภายนอก	ชื่อของสถาบันทางการเงินที่ถือครองบัญชีการเงินนี้ไว้ภายนอก



ฟิลด์	คำอธิบาย
บัญชีการเงินหลัก	บัญชีการเงินหลักของบัญชีการเงินย่อยนี้
การใช้ร่วมกันกับบัญชีการเงิน	
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของบัญชีการเงิน
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับบัญชีการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาจากภายนอก)
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ข้อมูลเพิ่มเติม	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดบัญชีการเงิน  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 646)
- [การจัดการบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 647)

## เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพจ ผู้ถือบัญชีการเงิน เพื่อสร้าง อัปเดต และติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบัญชีการเงินและผู้ถือบัญชี ผู้ถือบัญชีการเงิน คือผู้ติดต่อที่มีความสัมพันธ์กับบัญชีการเงิน (โดยปกติมักเป็นเจ้าของตามกฎหมายของบัญชีการเงินนั้น)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บบัญชีการเงินได้

เรคคอร์ดผู้ถือบัญชีการเงินจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน โดยใช้ความเข้าใจทั้งหมดว่าผู้ติดต่อรายใดเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินรายการใด และบัญชีการเงินรายการใดเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อรายใด

การใช้ผู้ถือบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงิน และผู้ใช้สามารถติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับบัญชีการเงิน และสามารถติดตามแอททริบิวต์และรายละเอียดที่ระบุของความสัมพันธ์ ผู้ถือบัญชีทางการเงินจะติดตามบทบาทของผู้ติดต่อที่สัมพันธ์กับบัญชีการเงิน เช่น เจ้าของตามกฎหมาย ผู้ปกครอง ที่ปรึกษา ผู้อุปการะ และอื่นๆ

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

โฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน คือ จุดเริ่มสำหรับการจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำผู้ถือบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำผู้ถือบัญชีการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 651)

## การทำงานกับรายการผู้ถือบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือบัญชีการเงิน

รายชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน	ฟิลเตอร์
ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด	ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของผู้ถือบัญชีการเงินนั้น
ผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ถือบัญชีการเงินทั้งหมด เรียงตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงผู้ถือบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินได้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงินของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

### ในการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลดส่วน และเพื่อจัดการส่วนบนเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้เป็นข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 651)
- ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 651)

## การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 649)
- ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน (ในหน้า 651)

## ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินเพื่อเพิ่มผู้ถือบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผู้ถือบัญชีการเงินที่มีอยู่ โดยเพจแก้ไขผู้ถือบัญชีการเงินจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือบัญชีการเงิน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือบัญชีการเงินในเพจรายชื่อผู้ถือบัญชีการเงินและเพจรายละเอียดผู้ถือบัญชีการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ผู้ถือบัญชีการเงิน</b>	
ชื่อผู้ถือบัญชีการเงิน	ชื่อของผู้ถือบัญชีการเงิน (โดยปกติแล้วจะเป็นผู้ติดต่อ) ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องของผู้ถือบัญชีการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
บทบาท	บทบาทของผู้ถือบัญชีการเงิน โดยสามารถมีได้มากกว่าหนึ่งบทบาท เช่น ผู้ปกครองตามกฎหมาย เจ้าของ นายความ และผู้มีอิทธิพล
ผู้ติดต่อหลัก	ระบุว่าผู้ถือบัญชีการเงินเป็นผู้ติดต่อหลักของผู้ถือบัญชีการเงินนั้นหรือไม่
เข้าร่วม	วันที่ผู้ถือบัญชีการเงินมีส่วนเกี่ยวข้องกับบัญชีการเงินนั้นเป็นครั้งแรก ซึ่งอาจต่างจากวันที่เปิดบัญชีการเงิน ตัวอย่างเช่น ผู้ปกครองตามกฎหมายอาจได้รับการระบุให้กับ (หรือมีหน้าที่รับผิดชอบ) บัญชีการเงิน หลังจากวันที่เปิดบัญชีการเงินดังกล่าว
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการเข้าร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผู้ถือบัญชีการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 649)

## การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจการถือครองบัญชีการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ถือครองโดยบัญชีการเงินที่ระบุ โดยปกติแล้ว การถือครองบัญชีการเงินคือยอดรวมของการทำรายการบัญชีการเงินทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินหนึ่งสำหรับบัญชีการเงิน

การถือครองบัญชีการเงินช่วยให้คุณทราบถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่บัญชีการเงินแต่ละบัญชีถือครองอยู่ได้ การถือครองบัญชีการเงินสามารถใช้ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภท เช่น รายการดังต่อไปนี้:

- สินทรัพย์จับต้องได้ (เช่น บ้าน งานศิลปะ และรถยนต์)
- ตราสารทางการเงิน (เช่น พันธบัตร หุ้น และกองทุนรวม)
- บริการทางการเงินและเงินกู้ (เช่น การจำนอง วงเงินสินเชื่อ)
- เครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ด้วยการใช้การถือครองบัญชีการเงิน สถาบันทางการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้ายกจากแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้ายหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงินได้ภายใน Oracle CRM On Demand เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น ปริมาณ ราคา ผลลัพธ์ และวันที่สำคัญ (เช่น วันที่ซื้อ)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลบัญชีการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการถือครองบัญชีการเงินได้

## การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

โฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ นอกจากนี้ ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์การทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ให้กับเพจ และลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำการถือครองบัญชีการเงิน

คุณสามารถจัดทำการถือครองบัญชีการเงินได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 654)

### การทำงานกับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับรายการการถือครองบัญชีการเงิน

รายการการถือครองบัญชีการเงิน	ฟิลเตอร์
การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด	การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการถือครองบัญชีการเงิน
การถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด	การถือครองบัญชีการเงินทั้งหมด โดยเรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการถือครองบัญชีการเงินที่แก้ไขล่าสุด แสดงการถือครองบัญชีการเงินที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

ถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ซึ่งขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลของบริษัท

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนให้กับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงินของคุณ

#### ในการเพิ่มส่วนโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน

- 1 ในโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง
- 2 ในเพจโครงสร้างโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน](#) (ในหน้า 654)

## ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงิน เพื่อเพิ่มการถือครองบัญชีการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของการถือครองบัญชีการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการถือครองบัญชีการเงิน จะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของการถือครองบัญชีการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
โปรไฟล์การถือครองบัญชีการเงิน	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการถือครองบัญชีการเงิน
ชื่อการถือครองบัญชีการเงิน	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของการถือครองบัญชีการเงิน
ปริมาณ	จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ราคาซื้อ	ราคาซื้อของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
วันที่สั่งซื้อ	วันที่มีการซื้อการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ค่า	ค่าของการถือครอง (คือ ราคาซื้อคูณด้วยปริมาณ) โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก
ประสิทธิภาพ	เปอร์เซ็นต์กำไรหรือขาดทุนของการถือครองผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับบัญชีการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลเหล่านี้จะมาจากภายนอก

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>การใช้ร่วมกันกับการถือครองบัญชีการเงิน</b>	
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ID ภายนอก	ID ข้อมูลที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการถือครองบัญชีการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันและเวลาเมื่อข้อมูลของการถือครองบัญชีการเงินได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

## แผนทางการเงิน

ใช้เพจแผนทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามแผนทางการเงินของบัญชีการเงิน โดยปกติ *แผนทางการเงิน* มักเป็นแผนทางการเงินของผู้ติดต่อหรือธุรกิจของบัญชีการเงินหนึ่งบัญชีหรือมากกว่านั้นที่สถาบันทางการเงินบริหารจัดการอยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลแผนของบัญชีการเงิน แท็บแผนทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการติดตั้งของคุณ

แผนทางการเงิน ให้คุณสามารถวางแผนด้านการเงินระดับสูงโดยเข้าถึงข้อมูลต่างๆ เช่น สถานะ ขั้นตอนการวางแผน และการอนุมัติ อีกทั้งยังมีลิงค์ไปยังแอปพลิเคชันส่วนกลางและส่วนงานสนับสนุน มีการใช้แบบพีดีและอัปเดตจากบริการทางเว็บเพื่อใช้ข้อมูล **Middle-Office** หรือ **Back-Office** ร่วมกันใน **Oracle CRM On Demand**

โดยใช้แผนทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถจัดการความสัมพันธ์ลูกค้าร่วมกับงานวางแผนด้านการเงิน เวิร์กโฟลว์ และผลลัพธ์ตลอดระยะเวลาการวางแผนด้านการเงินได้ โดยใช้คุณสมบัตินี้ คุณสามารถติดตามกิจกรรม โอกาสทางการขาย ค่าขอบริการ และลีดสำหรับแผนการเงิน เพื่อใช้งานการวางแผนด้านการเงินแบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง

คุณสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน ในการระบุและบันทึกโปรไฟล์แผนทางการเงิน คุณยังสามารถใช้เพจ แผนทางการเงิน เพื่อตรวจสอบบัญชีย่อยในแผนทางการเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ซึ่งได้แก่:

- โอกาสทางการขาย โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโอกาสทางการขายและประมาณการ (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ" ในหน้า 268)
- กิจกรรม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมใน **ฟิลด์กิจกรรม** (ในหน้า 189)
- ค่าขอบริการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดการบริการและการสื่อสาร** (โปรดดูที่ "การจัดการบริการและการติดต่อ" ในหน้า 351)
- ลีด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **ลีด** (ในหน้า 203)

## การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน

โฮมเพจแผนทางการเงินคือจุดเริ่มต้นของการจัดการแผนทางการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจแผนทางการเงินได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำแผนทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำแผนทางการเงินโดยคลิกที่ปุ่มใหม่ในส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรคอร์ด** (ในหน้า 47) และ **ฟิลด์แผนทางการเงิน** (ในหน้า 657)

## การทำงานกับรายการแผนทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับแผนทางการเงิน

รายการแผนทางการเงิน	ฟิลเตอร์
แผนทางการเงินทั้งหมด	แผนทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของแผนทางการเงิน
แผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	แผนทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "[การจัดทำและแก้ไขรายการ](#)" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนแผนทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด จะแสดงแผนทางการเงินที่ดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจแผนทางการเงิน

หากบทบาของผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจแผนทางการเงิน ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้เพื่อแสดงผลในโฮมเพจแผนทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงินของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจแผนทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจแผนทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจแผนทางการเงิน คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการแผนทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)



■ การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)

■ การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการตามขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

■ การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 655)

■ ฟิลด์แผนทางการเงิน (ในหน้า 657)

## ฟิลด์แผนทางการเงิน

ใช้เพจการแก้ไขแผนทางการเงิน เพื่อเพิ่มแผนทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดแผนทางการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขแผนทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของแผนทางการเงิน

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขแผนทางการเงินในเพจรายการแผนทางการเงิน และเพจรายละเอียดแผนทางการเงิน ได้ด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของแผนทางการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์แผนทางการเงิน</b>	
ชื่อแผนทางการเงิน	ชื่อของแผนทางการเงิน
ประเภท	ประเภทแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เกษียณอายุ พอร์ตโฟลิโอ สะสมทรัพย์ การศึกษา เป็นต้น
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เชื่อมโยงกับแผน
สถานะ	สถานะของแผนทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ระหว่างดำเนินการ ใช้งาน อนุมัติ อยู่ระหว่างการประเมินของฝ่ายบริหาร อยู่ระหว่างการประเมินของลูกค้า เป็นต้น
ส่งไปยังผู้ติดตามแล้ว	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าได้ส่งแผนทางการเงินนี้ไปยังผู้ติดตามแล้วหรือไม่
อนุมัติโดยผู้ติดตามแล้ว	เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อแสดงว่าแผนทางการเงินนี้ได้รับการอนุมัติโดยผู้ติดตามแล้วหรือไม่
<b>สรุปแผนทางการเงิน</b>	
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับแผนทางการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว

ฟิลด์	คำอธิบาย
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลสำหรับแผนทางการเงินนี้ครั้งสุดท้าย (จากที่ภายนอก)
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของแผนทางการเงินนี้
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของแผนทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดแผนการเงิน  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด</a> (ในหน้า 44)

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลแผนทางการเงินที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 655)
- [การจัดการแผนทางการเงิน](#) (ในหน้า 656)

## ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจผลิตภัณฑ์ทางการเงินในการจัดทำ อัปเดต และติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินประเภทต่างๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินด้วย แท็บผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะไม่ถูกรวมไว้ในการจัดตั้งของคุณ

**ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน** ใน Oracle CRM On Demand อาจเป็นสินค้าทางกายภาพหรือบริการอย่างใดอย่างหนึ่งที่สถาบันทางการเงินเสนอให้กับลูกค้า หรือกลุ่มของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน แต่ก็ยังอาจหมายถึงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ก็ตามจากสถาบันทางการเงินใดก็ได้อีกด้วย

ผลิตภัณฑ์ทางการเงินอาจใช้เพื่อติดตามประเภทผลิตภัณฑ์ทางการเงินต่างๆ เช่น สินเชื่อ การฝากเงินโดยตรง (บัญชีเช็คและออมทรัพย์) การฝากเงินในตลาดการเงิน (หรือบริษัทตราสารการเงิน) การฝากประจำ (หรือใบรับฝากเงิน) และอื่นๆ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังอาจเป็นตราสารทุน ตราสารอนุพันธ์ บัญชีแยกอิสระ และกองทุนประกันความเสี่ยงหรือกองทุนรวม

เมื่อใช้เรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สถาบันการเงินจะสามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ซึ่งรวมถึงรายละเอียดผลิตภัณฑ์ในระดับสูง ลิงค์ URL เพื่อไปยังเว็บไซต์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน หรือแคตตาล็อก การใช้คุณสมบัตินี้จะช่วยให้คุณสามารถเข้าถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินล่าสุดและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจกรรม โอกาสทางการขาย ค่าบริการ และปฏิทินสำหรับลูกค้าของคุณ

ประเภทเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ทางการเงินยังสนับสนุนลำดับชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ลำดับชั้นเหล่านี้ช่วยให้คุณจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินออกเป็นกลุ่มๆ ตัวอย่างเช่น ข้อเสนอแบบพวงกองทุนรวม หรือจัดกลุ่มแบบหลายลำดับชั้นหรือแบบหลายกลุ่มอื่นๆ ตามที่ต้องการ

ตัวอย่างบางประการของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ทางการเงินจะแสดงในรูปต่อไปนี้:





## การทำงานกับรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

รายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ฟิลเตอร์
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของทางการเงินผลิตภัณฑ์
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ **"การจัดทำและแก้ไขรายการ"** ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดแสดงผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ในการจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ดำเนินงานต่อไปนี้:

- **การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก** (ในหน้า 662)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน (ในหน้า 655)
- ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 662)

## การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก

ในการอนุญาตให้ติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดๆ ให้เพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักในฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก ในผลิตภัณฑ์ทางการเงินย่อย

### ในการติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก

- 1 เลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 คลิก แก้ไข ในเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- 3 ในเพจแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ให้เลือกฟิลด์ ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก และเลือกผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

## ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ใช้เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพื่อเพิ่มผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีอยู่แล้ว เพจ แก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางการเงินในเพจรายการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และเพจรายละเอียดผลิตภัณฑ์ทางการเงินได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน</b>	
ชื่อผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ชื่อสามัญของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage และอื่นๆ
ชนิด	ชนิดของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ลำดับชั้นที่แนะนำมีดังนี้: ประเภท ชนิด ชั้น ชั้นย่อย ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรอง ผลิตภัณฑ์ทางการเงินรองลำดับถัดไป หากจำเป็น)
ประเภท	ประเภทของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น กองทุนเปิด กองทุนเพื่อความปลอดภัย
ชั้น	ชั้นของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ตราสารทุน พันธบัตร
ชั้นย่อย	ชั้นย่อยของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยี น้ำมันและก๊าซ
ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลักของผลิตภัณฑ์นี้
ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า
ID ศูนย์ผลิตภัณฑ์ MDM	ID ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่อุตสาหกรรมทางการเงินหรือบริษัทภายนอกใช้เพื่อระบุผลิตภัณฑ์ทางการเงินในศูนย์ผลิตภัณฑ์ทางการเงินของการจัดการข้อมูลหลักภายนอก (MDM)
ราคาปัจจุบัน	ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ราคาอาจมาจากแหล่งภายนอก เช่น ราคากลาง หรือภายใน เช่น บัญชีราคาสินค้า
ที่มาราคา	ที่มาของข้อมูลราคาสำหรับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ราคาปัจจุบันที่อัปเดตล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินครั้งล่าสุด (จากที่มาราคา)
<b>แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์</b>	
URL ผลิตภัณฑ์	URL ของที่ตั้งแคตตาล็อกของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติมักเป็น URL และผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายนอก
ภาพรวมของผลิตภัณฑ์	ข้อมูลสรุปหรือข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 16350 ตัวอักษร
แคตตาล็อกผลิตภัณฑ์	URL ของแคตตาล็อกผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ โดยปกติ URL นี้มักเป็น URL ของผลิตภัณฑ์ทางการเงินภายใน
<b>ภาพรวมของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน</b>	
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเจ้าของผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดความยาวที่ 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่มีการอัปเดตข้อมูลของผลิตภัณฑ์ทางการเงินนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้อง:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 658)

- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 660)
- การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (ในหน้า 661)

## การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจการทำรายการทางการเงินเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการทำรายการทางการเงินประเภทใดๆ ของบัญชีการเงินที่ระบุ *การทำรายการทางการเงิน* คือการทำรายการต่างๆ ของบัญชีการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการทำรายการทางการเงิน คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บการทำรายการทางการเงินได้

เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินช่วยให้คุณกำหนดบัญชีการเงินกับการทำรายการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินทั้งหมด ข้อมูลนี้ให้มุมมองแบบสมบูรณ์ของการทำรายการทางการเงิน โดยจัดเรียงตามบัญชีการเงิน คุณสามารถใช้เรคคอร์ดการทำรายการทางการเงินติดตามการทำรายการทางการเงินของผลิตภัณฑ์ทางการเงินทุกประเภทได้ เช่น ชื่อ ขาย ตัว แลกคืน ผาก ถอน และเครื่องมืออื่นๆ ที่คุณกำหนดภายในผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

โดยใช้การทำรายการทางการเงิน สถาบันการเงินสามารถส่งข้อมูลสรุปเกี่ยวกับบัญชีการเงินของลูกค้าได้จากแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office ได้ ข้อมูลนี้แสดงมุมมองตามลูกค้าหรือครัวเรือน คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ปริมาณ ราคา และวันที่สำคัญต่างๆ (เช่น วันที่ซื้อ) ได้ภายใน Oracle CRM On Demand เมื่อคุณจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า

## การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน

โฮมเพจการทำรายการทางการเงินคือจุดเริ่มต้นสำหรับการจัดการการทำรายการทางการเงิน

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณรวมถึงสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณจะสามารถเพิ่มส่วนต่างๆ ลงในเพจและลบส่วนต่างๆ ออกจากเพจได้

### การจัดทำการทำรายการทางการเงิน

คุณสามารถจัดทำการทำรายการทางการเงินได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วน การทำรายการทางการเงินที่มีการแก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน](#) (ในหน้า 665)

### การทำงานกับรายการการทำรายการทางการเงิน

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการทำรายการทางการเงิน:

รายการการทำรายการทางการเงิน	ฟิลด์อร์
การทำรายการทางการเงินทั้งหมด	การทำรายการทางการเงินทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของการทำรายการทางการเงิน
การทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด	การทำรายการทางการเงินทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่ที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ



เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการทำรายการทางการเงินที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการทำรายการทางการเงินที่คุณแก้ไขล่าสุด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงินของคุณ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน

- 1 ในโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการรายการทางการเงิน

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน

ใช้เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงิน เพื่อเพิ่มการทำรายการทางการเงินหรืออัปเดตรายละเอียดของกรทำรายการทางการเงินที่มีอยู่ เพจแก้ไขการทำรายการทางการเงิน จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการทำรายการทางการเงิน

เคล็ดลับ: คุณยังสามารถแก้ไขข้อมูลการทำรายการทางการเงินในเพจรายการการทำรายการทางการเงินและเพจรายละเอียดการทำรายการทางการเงินได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์การทำรายการทางการเงิน</b>	
บัญชีการเงิน	บัญชีการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน	ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับการทำรายการทางการเงิน
ประเภทการทำรายการ	ประเภทของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น การซื้อ การขาย รายการที่มีมูลค่าสูง การไถ่ถอน และอื่นๆ
ปริมาณ	จำนวนหน่วยผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยทั่วไปข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
ID การทำรายการ	ID ของการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
งวดของการทำรายการ	ระยะเวลาของการทำรายการทางการเงิน ตัวอย่างเช่น รายการที่มีมูลค่าสูงสำหรับวันที่ เดือน ไตรมาส และอื่นๆ
ราคาของการทำรายการ	ราคาของผลิตภัณฑ์ทางการเงินสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
วันที่และเวลาของการทำรายการ	วันที่และเวลาการทำรายการทางการเงินนี้ โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
ค่า	มูลค่าของการทำรายการทางการเงิน (หมายถึง ราคาคูณด้วยปริมาณ) โดยปกติข้อมูลนี้จะมาจากภายนอก
<b>การใช้ร่วมกันกับการทำรายการทางการเงิน</b>	
ที่มาของการทำรายการ	ที่มาที่สถาบันทางการเงินใช้เพื่อระบุการทำรายการทางการเงินในแอปพลิเคชัน Middle-Office หรือ Back-Office
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ID ภายนอก	ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการทำรายการทางการเงิน เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลครั้งล่าสุดสำหรับการทำรายการทางการเงินนี้ (จากที่มาจากภายนอก)

# 11 การประกันภัย

Oracle CRM On Demand มีประเภทเรคคอร์ดสำหรับข้อมูลการประกันภัยดังต่อไปนี้:

- การเรียกร้อง (ในหน้า 671) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องการประกันภัย
- ความคุ้มครอง (ในหน้า 676) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อจำกัดและความเสี่ยงทางการเงินที่คุ้มครองภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย
- ความเสียหาย (ในหน้า 679) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับความเสียหายต่อทรัพย์สินที่ทำประกันของผู้ติดต่อ
- ทรัพย์สินที่ทำประกัน (โปรดดูที่ "ทรัพย์สินประกันภัย" ในหน้า 682) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ทำประกัน
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 685) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องในการเรียกร้องการประกันภัย
- กรมธรรม์ (ในหน้า 687) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย
- ผู้ถือกรมธรรม์ (ในหน้า 692) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัย
- โปรไฟล์นายหน้า (ในหน้า 694) ใช้เพจเหล่านี้ในการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับนายหน้า

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น

## การจัดการการประกันภัย

ในการจัดการการประกันภัย ให้ทำตามขั้นตอนต่อไปนี้:

- กระบวนการวางแผนช่องทาง (ในหน้า 668)
- กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก (ในหน้า 668)
- กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า (ในหน้า 668)
- กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า (ในหน้า 669)
- กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ (ในหน้า 669)
- กระบวนการแปลงสิทธิ์การประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (ในหน้า 670)
- กระบวนการจัดการคำขอบริการ (ในหน้า 669)
- 

หมายเหตุ: กระบวนการบางอย่างจะดำเนินการใน Oracle CRM On Demand ในขณะที่กระบวนการอื่นๆ จะดำเนินการภายนอก Oracle CRM On Demand

## กระบวนการวางแผนช่องทาง

การวางแผนช่องทางประกอบด้วยการพัฒนากลยุทธ์และกิจกรรมการวางแผนที่ดำเนินการโดยผู้จัดการฝ่ายช่องทางสำหรับช่องทางที่อยู่ในความรับผิดชอบ  
ในการวางแผนช่องทาง ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [การวางแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 327)
- 2 จัดทำวัตถุประสงค์สำหรับแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [วัตถุประสงค์](#) (ในหน้า 335)
- 3 จัดการบริหารของแผน โปรดดูที่ [บริษัทของแผน](#) (ในหน้า 340)
- 4 จัดการผู้ติดต่อของแผน โปรดดูที่ [ผู้ติดต่อของแผน](#) (ในหน้า 343)
- 5 จัดการโอกาสทางการขายของแผน โปรดดูที่ [โอกาสทางการขายของแผน](#) (ในหน้า 346)

## กระบวนการเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก

การแจ้งความสูญเสียขั้นแรกจะต้องมีการสร้างรายงานการเรียกการเรียกร้อง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องและผู้เรียกร้อง รายงานนี้จะมีข้อมูลการตรวจสอบความคุ้มครองที่ตัวแทน Call Center ให้มา ตัวแทน Call Center จะตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครอง

ในการจัดทำคำร้องเรียกการเรียกร้องสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์และความคุ้มครองที่ได้รับจากผู้เรียกร้อง โปรดดูที่ [กรมธรรม์](#) (ในหน้า 687)
- 2 สร้างเรคคอร์ดการเรียกร้อง [การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 671)
- 3 บ่อนข้อมูลเกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก โปรดดูที่ [การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 671)

## กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การตั้งคำถามสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้ารวมการวางแผนและดำเนินการแคมเปญทางการตลาดที่มุ่งไปที่เอเจนต์เป้าหมาย และตั้งค่าเอเจนต์ใหม่

ในการรับสมัครเอเจนต์ใหม่และตั้งคำถามสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำเรคคอร์ดแคมเปญ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์แคมเปญ](#) (ในหน้า 201)
- 2 เชื่อมโยงเอเจนต์เป้าหมายกับแคมเปญ โปรดดูที่ [การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ](#) (ในหน้า 199)
- 3 ดำเนินการแคมเปญการตลาด โปรดดูที่ [กระบวนการจัดการแคมเปญ](#) (ในหน้า 195)
- 4 จัดการการสมัครจากเอเจนต์และอนุมัติเอเจนต์ใหม่
- 5 ตั้งค่าเอเจนต์ที่อนุมัติใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์คู่ค้า](#) (ในหน้า 406)

## กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเอเจนต์-นายหน้า

การจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้าจะเกี่ยวข้องกับการติดต่อกับเอเจนต์และการตรวจสอบความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า การอัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรของเอเจนต์ การตรวจสอบหนังสือรับรอง การซ่อมบำรุงสมุดบันทึก และอื่นๆ

ในการจัดการความสัมพันธ์เอเจนต์-นายหน้า ให้ดำเนินงานต่อไปนี้:

- 1 อัปเดตข้อมูลเกี่ยวกับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- 2 ตรวจสอบหนังสือรับรองสำหรับเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การจัดการบริษัทผู้ค้า](#) (ในหน้า 403)
- 3 จัดการแผนธุรกิจ โปรดดูที่ [การจัดการแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 332)
- 4 ตรวจสอบโอกาสทางการขายและคำขอบริการจากเอเจนต์และตัวแทน โปรดดูที่ [การจัดการโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 272) และ [การจัดการคำขอบริการ](#) (ในหน้า 355)

## กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ

การวางแผนการขายการประกันภัยประกอบด้วยกระบวนการวางแผนสำหรับปี ไตรมาส หรือระยะเวลาอื่น ซึ่งการวางแผนนี้ยังรวมถึงการจัดการแผนการขาย เช่น การจัดการงบประมาณการขาย การจัดการประมาณการขาย และพื้นที่

ในการวางแผนการขายและการจัดทำงบประมาณ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 ดำเนินการวางแผนการขายสำหรับปี ไตรมาส หรือ ระยะเวลาอื่น โปรดดูที่ [การวางแผนธุรกิจ](#) (ในหน้า 327)
- 2 จัดการงบประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 288)
- 3 จัดการการประมาณการขายและโควต้า โปรดดูที่ [การประมาณการ](#) (ในหน้า 288)
- 4 จัดการพื้นที่ โปรดดูที่ [การจัดการพื้นที่](#)

## กระบวนการจัดการคำขอบริการ

การจัดการคำขอบริการเกี่ยวข้องกับการจัดการการสอบถามทั่วไปและการแก้ไขปัญหาคำขอบริการเดี่ยวจากเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด และยังรวมถึงการประเมินปัญหาการบริการและการจัดลำดับความสำคัญคำขอเมื่อต้องการจัดการคำขอบริการ ให้ทำงานต่อไปนี้:

- 1 จัดทำคำขอบริการ โปรดดูที่ [คำขอบริการ](#) (ในหน้า 352)
- 2 การกำหนดหรือยกระดับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การกำหนดคำขอบริการ](#) (โปรดดูที่ "การระบุคำขอบริการ" ในหน้า 355) หรือ [การยกระดับคำขอบริการ](#) (ในหน้า 357)
- 3 การทำงานกับทางแก้ปัญหาสำหรับคำขอบริการ โปรดดูที่ [การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ](#) (ในหน้า 356)
- 4 ปิดคำขอบริการที่แก้ปัญหาเสร็จแล้ว โปรดดูที่ [การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว](#) (ในหน้า 357)

## กระบวนการแปลงสิทธิ์การประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต

ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อระบุว่าต้องดำเนินการอย่างน้อยหนึ่งอย่างหรือมากกว่าโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่เกิดเหตุการณ์ที่คุณสามารถกำหนดค่ากฎเวิร์กโฟลว์ได้มากเท่าที่ต้องการเพื่อวางระบบกระบวนการธุรกิจของคุณ

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต (PSM) ใน Oracle CRM On Demand คือเฟรมเวิร์กที่ใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำให้การสร้างกิจกรรมเป็นไปโดยอัตโนมัติ ทำให้ตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงินติดตามลูกค้าของพวกเขาและอยู่ในการติดต่อกับลูกค้าของพวกเขาได้ตลอดเวลา

ในโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ใช้ค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- **ผู้ผลิต A ผู้ผลิต** คือตัวแทนการประกันภัยหรือที่ปรึกษาทางการเงิน
- **ลูกค้า A ลูกค้า** คือผู้ติดต่อซึ่งบริษัทของคุณรักษาความสัมพันธ์ในระยะยาวไว้เพื่อให้คุณสามารถตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ของลูกค้าและระบุโอกาสทางการขายเพื่อขยายผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมแก่ลูกค้า ปกติแล้วลูกค้ายังต้องการค่าบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของพวกเขาด้วย

โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตใช้กฎเวิร์กโฟลว์เพื่อทำสิ่งต่อไปนี้:

- สร้างงานเพื่อติดต่อลูกค้าในวันทำงานถัดไปทุกครั้งที่สร้างเรคคอร์ดลีดขึ้น
- สร้างงานติดตามผลเมื่อผู้ผลิตอัปเดตค่าในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อในเพจรายละเอียดงาน หลังจากติดต่อไปยังลีดหรือลูกค้า

ประเภทของการติดต่อที่ผู้ผลิตทำไปยังลีดหรือลูกค้ามีดังต่อไปนี้:

- **การติดต่อแนะนำ** การติดต่อที่ผู้ผลิตต้องทำเพื่อติดตามผลลีด
- **การติดต่อในวันเกิด** การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้าที่มีอยู่แล้วในวันเกิดของลีดหรือลูกค้าเหล่านั้น
- **การติดต่อตรวจสอบ** การติดต่อที่ผู้ผลิตทำกับลีดหรือลูกค้า 6 เดือนหลังจากการติดต่อครั้งสุดท้ายกับลีดหรือลูกค้ารายนั้น

ผู้ผลิตสามารถบันทึกผลลัพธ์การติดต่อเหล่านี้ในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อบนเพจรายละเอียดงาน คำสำหรับฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อมีดังต่อไปนี้:

- **ติดต่อไม่ได้** ไม่สามารถติดต่อลีดได้
- **อยู่ในการติดต่อ** ลีดหรือการติดต่อไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ แต่ลีดต้องการให้ผู้ผลิตติดต่อต่อไป
- **ข้อมูลเก่า** ลีดไม่ต้องการพูดคุยในวันนี้ และไม่ต้องการให้ติดต่ออีก
- **การนัดหมาย** ลีดหรือลูกค้าพร้อมสำหรับการนัดหมาย

เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผลที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการติดต่อ ตัวอย่างเช่น หากผลลัพธ์ของการติดต่อคือ ติดต่อไม่ได้

เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้าคนเดียวกันในวันถัดไป หากผลลัพธ์การติดต่อคือ อยู่ในการติดต่อ เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดหรือลูกค้า 6 เดือนจากนี้ไปหรือ 1 สัปดาห์ก่อนวันเกิด แล้วแต่ว่าวันไหนจะถึงก่อน

หมายเหตุ: โมเดลความสำเร็จของผู้ผลิตต้องการการกำหนดค่าของกฎเวิร์กโฟลว์และการดำเนินการ สำหรับรายละเอียด โปรดดูเอกสารการกำหนดค่าของ **Oracle On Demand Financial Services Edition**

ในการแปลงสิทธิ์การประกันภัยให้เป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- 1 สร้างเรคคอร์ดลีดใหม่สำหรับการแนะนำ  
กฎเวิร์กโฟลว์จะสร้างงานเพื่อติดต่อลีดในวันทำงานถัดไปโดยอัตโนมัติ
- 2 ในเพจรายการกิจกรรม โปรดดูรายการการติดต่อประจำวันของการติดต่อแนะนำและการติดต่อลีด โปรดดูที่ **การทำงานกับรายการกิจกรรม** (ในหน้า 164)
- 3 เรคคอร์ดข้อมูลผลลัพธ์การติดต่อในฟิลด์ผลลัพธ์การติดต่อ  
เวิร์กโฟลว์จะสร้างงานติดตามผล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์การติดต่อ
- 4 วางกำหนดการนัดหมายเพื่อพบกับลีด โปรดดูที่ **การวางกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น** (โปรดดูที่ "การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น" ในหน้า 179)

- 5 พบกับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม
- 6 อัปเดตผลิตภัณฑ์เป็นลูกค้าเป้าหมายด้วยการเลือกลูกค้าเป้าหมายจากรายการสำหรับเลือกประเภทผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ **ฟิลดิลิต** (ในหน้า 218)
- 7 เสนอผลิตภัณฑ์เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมาย และสร้างโอกาสทางการขายหากลูกค้าสนใจ โปรดดูที่ **ทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย** (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย" ในหน้า 270)
- 8 ดำเนินการปิดการสัมภาษณ์และขายผลิตภัณฑ์
- 9 เมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ ให้อัปเดตผู้ติดต่อเป็นลูกค้าโดยการเลือกลูกค้าจากรายการสำหรับเลือกประเภทผู้ติดต่อ
- 10 บนเพจรายละเอียดผู้ติดต่อ ให้ตั้งค่าฟิลดิลิตตามการติดต่อเป็น 1-2 ครั้ง/ปี สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์สร้างงาน โปรดดูที่ การสร้างการดำเนินการของเวิร์กโฟลว์: สร้างงาน

## การเรียกร้อง

ใช้เพจการเรียกร้องเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามการเรียกร้องประเภทต่างๆ โดยปกติแล้ว การเรียกร้องคือการเรียกร้องของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดพื้นที่ที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลการเรียกร้อง คุณอาจไม่สามารถใช้งานพื้นที่การเรียกร้องได้

**การเรียกร้อง** เป็นชื่อเรียกร้องที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการถึงบริษัทประกันภัยเพื่อให้ชดใช้สำหรับความสูญเสียหรือความเสียหายของสิ่งที่ทำประกันภัยไว้

การเข้าประวัติการเรียกร้องของลูกค้า รวมถึงสถานะการเรียกร้องในปัจจุบัน

สามารถช่วยพนักงานขายและพนักงานบริการมีความรู้มากขึ้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทประกันภัยและลูกค้าที่สำคัญนี้มากขึ้น

บริษัทประกันภัยสามารถใช้เพจการเรียกร้องในการบันทึกข้อมูลที่สำคัญอย่างรวดเร็ว เกี่ยวกับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรกและสามารถส่งการเรียกร้องไปยังพนักงานที่เหมาะสมได้

ประเภทเรคคอร์ดการเรียกร้องสนับสนุนการเรียกร้องการแจ้งความสูญเสียครั้งแรกทุกประเภท เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน การรับผิดชอบทั่วไป และอื่นๆ การเรียกร้องสามารถมีการเรียกร้องหลัก

จึงสนับสนุนโครงสร้างและลำดับชั้นของการเรียกร้องทุกประเภท ตัวอย่างเช่น คุณสามารถจัดโครงสร้างการเรียกร้องให้เป็นกลุ่มการเรียกร้องได้

คุณสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อระบุและแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกร้องได้ คุณยังสามารถใช้เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง เพื่อตรวจสอบการเรียกร้องย่อยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ รวมถึง:

- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 685)

- ความเสียหาย (ในหน้า 679)

- กิจกรรม

กิจกรรมสามารถเกี่ยวข้องกับเรียกร้อง คุณสามารถดูกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง

- คำขอบริการ

บริการสามารถเกี่ยวข้องกับเรียกร้อง คุณสามารถดูคำขอบริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องที่เพจ รายละเอียดการเรียกร้อง

## การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง

โฮมเพจคำลिनใหม่ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการคำลिनใหม่ เพจนี้ประกอบไปด้วยส่วนต่างๆ หลายส่วนและแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจคำลिनใหม่ได้ นอกจากนี้ หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำการเรียกร้อง

คุณสามารถจัดทำการเรียกร้องได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 673)

## การทำงานกับรายการการเรียกร้อง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับการเรียกร้อง

รายการการเรียกร้อง	ฟิลเตอร์
การเรียกร้องทั้งหมด	การเรียกร้องทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของการเรียกร้องนั้น
การเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด	การเรียกร้องทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนการเรียกร้องที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงการเรียกร้องที่มีการแก้ไขครั้งล่าสุด เรียงตามวันที่แก้ไข ในการขยายรายการ ให้คลิกที่ลิงค์ แสดงรายการทั้งหมด

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายถึงวิธีการเพิ่มส่วนลงในโฮมเพจการเรียกร้อง

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจการเรียกร้องได้

โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจการเรียกร้องของคุณ

- 1 ในโฮมเพจการเรียกร้อง ให้คลิกลิงค์แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจการเรียกร้อง ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 673)
- [การจัดการการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 673)

**672** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## การจัดการการเรียกร้อง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละขั้นตอนในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดเรเคอร์ดี (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรเคอร์ดีกับเรเคอร์ดีที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การติดตามการเรียกร้องหลัก (ในหน้า 673)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรเคอร์ดีทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรเคอร์ดี](#) (ในหน้า 43)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรเคอร์ดี ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 671)
- [ฟิลด์การเรียกร้อง](#) (ในหน้า 673)

## การติดตามการเรียกร้องหลัก

ในการใช้การติดตามการเรียกร้องหลัก ให้เพิ่มการเรียกร้องหลักในฟิลด์การเรียกร้องหลักบนเรเคอร์ดีการเรียกร้องย่อย

### ในการติดตามการเรียกร้องหลัก

- 1 เลือกการเรียกร้อง  
คุณสามารถดูข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกการเรียกร้องได้ที่ [การค้นหาเรเคอร์ดี](#) (ในหน้า 61)
- 2 ในเพจรายละเอียดการเรียกร้อง ให้คลิก แก้ไข
- 3 ในเพจแก้ไขการเรียกร้อง ให้เลือกฟิลด์การเรียกร้องหลัก แล้วเลือกการเรียกร้อง

## ฟิลด์การเรียกร้อง

ใช้เพจการแก้ไขการเรียกร้อง เพื่อเพิ่มการเรียกร้องใหม่หรืออัปเดตรายละเอียดการเรียกร้องที่มีอยู่ เพจการแก้ไขการเรียกร้อง จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของการเรียกร้อง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขการเรียกร้องได้ในเพจรายการการเรียกร้องและเพจรายละเอียดการเรียกร้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรเคอร์ดี โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรเคอร์ดี](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์การเรียกร้อง</b>	
เลขที่การเรียกร้อง	ID การเรียกร้อง
ประเภทธุรกิจ	ประเภทธุรกิจประกันภัย เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต
รหัสความเสียหาย	รหัสของความเสียหาย เช่น บริษัทประกันภัยสามารถระบุอุบัติเหตุทางรถยนต์เป็น 100 การโจรกรรมเป็น 200 เป็นต้น
ประเภทความเสียหาย	ประเภทของความเสียหาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับรหัสความเสียหาย ตัวอย่างของประเภทความเสียหาย ได้แก่ อุบัติเหตุทางรถยนต์ การโจรกรรม เป็นต้น
วันที่รายงาน	วันที่ผู้เอาประกันรายงานการเรียกร้องของอุบัติเหตุ
วันที่และเวลาที่เสียหาย	วันที่เกิดอุบัติเหตุ หรือวันที่เกิดความเสียหาย
สกุลเงิน	สกุลเงินของการเรียกร้อง
วันที่ปิด	วันที่ปิดการเรียกร้อง
เลขที่กิจกรรม	ตัวเลขที่ระบุถึงกิจกรรม โดยทั่วไปแล้ว บริษัทประกันภัยจะจัดชนิดเหตุการณ์ภัยพิบัติ ตัวอย่าง ได้แก่ 1002 แทนเอริเคน Ike, 1003 แทนเอริเคน Andrew เป็นต้น
สถานะ	สถานะของการเรียกร้อง เช่น รายงานความเสียหาย เปิด หรือตรวจสอบ และปิด
<b>รายละเอียดการเรียกร้อง</b>	
ชนิดความเสียหาย	ประเภทของความเสียหาย เช่นเพลิงไหม้ การโจรกรรม บาดเจ็บ วาดเจ็บ อุทกภัย ลูกเห็บ และอื่นๆ
ชนิดความเสียหาย	ชนิดของความเสียหายที่บริษัทประกันภัยส่วนใหญ่ใช้จัดชนิดความเสียหาย ได้แก่ A. ที่พักอาศัย B. สิ่งปลูกสร้างอื่นๆ C. ทรัพย์สินส่วนบุคคล D. การสูญเสียโอกาสในการทำงาน
ที่ตั้งที่เสียหาย	สถานที่ที่เกิดความเสียหาย เช่น ในลานจอดรถ ในห้างสรรพสินค้า เป็นต้น
จำนวนเงินความเสียหาย	จำนวนเงินความเสียหายของลูกค้า หากยอดรวมของความเสียหายที่ระบุไว้มากกว่าจำนวนเงินหนี้สิน ลูกค้าน่าจะต้องจ่ายส่วนที่เหลือ
ที่มาหนี้สิน	ที่มาของหนี้สินที่ก่อให้เกิดการเรียกร้อง ได้แก่ พนักงานได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินของพนักงานได้รับความเสียหาย บุคคลอื่นได้รับบาดเจ็บ ทรัพย์สินของบุคคลอื่น การลื่นล้ม หรือการได้รับบาดเจ็บจากยานพาหนะ
จำนวนเงินหนี้สิน	จำนวนเงินที่ต้องจ่ายหากมีความเสียหาย
ความสัมพันธ์กับผู้เอาประกัน	ความสัมพันธ์ของผู้บาดเจ็บต่อผู้เอาประกัน เช่น นายจ้าง หัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน
สถานที่บาดเจ็บ	สถานที่ที่มีผู้ได้รับบาดเจ็บ
วันที่นายจ้างทราบการบาดเจ็บ	วันที่นายจ้างทราบถึงการบาดเจ็บของพนักงาน

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่นายจ้างทราบการเรียกร้อง	วันที่นายจ้างทราบถึงการเรียกร้องของพนักงาน
จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บ	จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ ซึ่งบางรายอาจเป็นพนักงาน หรือไม่ใช่พนักงาน
จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บ	จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บในอุบัติเหตุ
ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ	ส่วนของร่างกายที่บาดเจ็บ เช่น มือ ขา คอ เป็นต้น
ประเภทการบาดเจ็บ	ประเภทการบาดเจ็บ เช่น แผลไฟไหม้ อาการหัก อาการเคล็ดขัดยอก การบาดเจ็บสะสมจากการใช้งานซ้ำๆ
รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์	รหัสการบาดเจ็บทางการแพทย์ เช่น IDC-9, IDC-10
ความสามารถในการทำงาน	ระบุว่าพนักงานยังสามารถทำงานได้หรือไม่เมื่อเกิดการบาดเจ็บนี้
ชั้นของพนักงาน	ชั้นของพนักงาน เช่น เลขานุการ ผู้จัดการ เป็นต้น
บาดเจ็บระหว่างชั่วโมงทำงานหรือไม่	ระบุว่าเกิดการบาดเจ็บขึ้นในระหว่างชั่วโมงการทำงานหรือไม่
ชื่อโรงพยาบาล	ชื่อโรงพยาบาลที่รักษาอาการบาดเจ็บผู้เรียกร้อง
เวลาเสียชีวิต	เวลาที่ผู้ได้รับบาดเจ็บเสียชีวิต
กรรมธรรม์/ เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่	เลขที่รายงานของเจ้าหน้าที่หรือตำรวจที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องทดแทนของพนักงาน
<b>การใช้ร่วมกันกับการเรียกร้อง</b>	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกสำหรับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้อง เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
อัปเดตภายนอกล่าสุด	ติดตามวันที่และเวลาที่อัปเดตภายนอกล่าสุดของข้อมูลการเรียกร้องนี้ วันที่และเวลาที่ข้อมูลของกรรมธรรม์นี้ได้รับการอัปเดตล่าสุด (จากที่มาภายนอก)
<b>กรรมธรรม์ของการเรียกร้อง</b>	
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ประกันภัยที่เชื่อมโยงกับการเรียกร้องนี้
รายงานโดย	การกำหนดบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ ได้แก่ ผู้เอาประกันภัยที่ระบุ ผู้ขับขี่รถที่ทำประกัน หรือเอเจนต์
ข้อมูลผู้ติดต่อผู้สื่อข่าว	ข้อมูลผู้ติดต่อของบุคคลที่รายงานอุบัติเหตุ
เงื่อนไข	เงื่อนไขที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ เช่น สภาพอากาศ ตัวอย่างเช่น ในวันนี้ไม่มีฝนตก
ไม่ถูกต้อง	ระบุถึงบุคคลที่เป็นคนผิด เช่น ผู้ขับขี่ที่ทำประกัน และผู้ขับขี่คนอื่น
หน่วยงานตำรวจ/ดับเพลิง	สถานีตำรวจหรือสถานีดับเพลิงที่บันทึกไว้ในรายงาน
เลขที่รายงาน	เลขที่รายงานที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุนั้น
ความเห็น	คำอธิบายโดยละเอียดของการเรียกร้อง
คำอธิบายความเสียหาย	คำอธิบายความเสียหาย เช่น รถชนกับรถบรรทุก

ฟิลด์	คำอธิบาย
บัญชีธุรกิจ	บัญชีธุรกิจที่เชื่อมโยงกับการเรียกร้องนี้
ที่อยู่	ที่อยู่ที่เกิดการเรียกร้อง โดยอาจต่างจากที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับที่อยู่ผู้ติดต่อหรือที่อยู่ธุรกิจ หรือที่อยู่ของทรัพย์สิน ที่อยู่นี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกร้องนี้เท่านั้น
เมือง	เมืองที่เกิดการเรียกร้อง โดยอาจต่างจากเมืองใน Oracle CRM On Demand และไม่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดเมืองของผู้ติดต่อหรือธุรกิจ หรือเมืองของทรัพย์สิน เมืองนี้เป็นค่าที่จำเป็นต้องมี และเกี่ยวข้องและใช้ได้กับเรคคอร์ดการเรียกร้องนี้เท่านั้น
รัฐ	รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่เกิดการเรียกร้อง เช่น CA แทนแคลิฟอร์เนีย หรือ ON แทนออนแทรีโอ
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ของสถานที่ที่เกิดอุบัติเหตุ

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลการเรียกร้องที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 671)
- [การจัดการการเรียกร้อง](#) (ในหน้า 673)

## ความคุ้มครอง

ใช้เพจความคุ้มครองเพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามความคุ้มครองจากประกันภัยประเภทใด ๆ โดยทั่วไปแล้ว การคุ้มครองคือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับการคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยของผู้ติดต่อ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความคุ้มครองด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บ ความคุ้มครองได้

**ความคุ้มครอง** คือขอบเขตและความเสี่ยงทางการเงินที่ได้รับความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย ในการติดตามความคุ้มครองสำหรับกรมธรรม์ ให้เพิ่มเป็นความคุ้มครองในกรมธรรม์ คุณสามารถใช้ความคุ้มครองในการติดตามความคุ้มครองทุกประเภท เช่น การชน ความบาดเจ็บทางร่างกาย อัคคีภัย และอื่นๆ คุณสามารถใช้เพจ ความคุ้มครอง เพื่อระบุและสร้างโปรไฟล์ความคุ้มครอง โดยการรวบรวมข้อมูลความคุ้มครอง เช่น ประเภทความคุ้มครอง ขอบเขตของแต่ละบุคคล ขอบเขตรวม ค่าลดหย่อน และอื่นๆ

## การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง

โฮมเพจความคุ้มครอง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดความคุ้มครอง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจความคุ้มครองได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครอง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความคุ้มครองโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 678)

**676** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## การทำงานกับรายการความคุ้มครอง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับความคุ้มครอง

รายการความคุ้มครอง	ฟิลเตอร์
ความคุ้มครองทั้งหมด	ความคุ้มครองทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้ที่เป็นเจ้าของความคุ้มครอง
ความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด	ความคุ้มครองทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงตามลำดับวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความคุ้มครองที่แก้ไขล่าสุด แสดงความคุ้มครองที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ ปรับแต่งโฮมเพจ คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจความคุ้มครองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความคุ้มครองของคุณ

- 1 ในโฮมเพจความคุ้มครอง ให้คลิกลิงค์ แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจความคุ้มครอง คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 678)
- [การจัดการความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 678)

## การจัดการความคุ้มครอง

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 676)
- [ฟิลด์ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 678)

## ฟิลด์ความคุ้มครอง

ใช้เพจการแก้ไขความคุ้มครองเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดความคุ้มครองหรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความคุ้มครองที่มีอยู่ เพจแก้ไขความคุ้มครองจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความคุ้มครอง

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดความคุ้มครองในเพจรายการความคุ้มครองและเพจรายละเอียดความคุ้มครองได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ความคุ้มครอง</b>	
ชื่อความคุ้มครอง	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของความคุ้มครอง
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้
ความคุ้มครอง	ประเภทความคุ้มครองที่ลูกค้าซื้อในกรรมธรรม์เพื่อครอบคลุมความรับผิด เช่น การชน ครอบคลุม อากาศบาดเจ็บทางร่างกาย การจ่ายค่ารักษาพยาบาล
สถานะความคุ้มครอง	สถานะความคุ้มครอง เช่น รอดำเนินการ เปิด และปิด
สกุลเงิน	สกุลเงินของความคุ้มครอง
สินทรัพย์ที่รับประกัน	ทรัพย์สินประกันภัยที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง
วงเงินแบบบุคคล	วงเงินคุ้มครองแบบบุคคล เช่น จำนวนเงินสูงสุดที่สามารถจ่ายได้สำหรับความคุ้มครองกรณีเกิดการชนอาจเป็น \$100,000

ฟิลด์	คำอธิบาย
วงเงินรวม	วงเงินรวมที่สามารถจ่ายได้ เช่น หากผู้เอาประกันมีส่วนเกี่ยวข้องในการชนระหว่างรถสองคัน วงเงินรวมที่อาจจ่ายได้ภายใต้ความคุ้มครองกรณีเกิดการชนสำหรับรถทั้งสองคันอาจไม่เกิน \$300,000
ผลิตภัณฑ์ที่คุ้มครอง	ผลิตภัณฑ์ประกันที่เชื่อมโยงกับความคุ้มครองนี้
<b>รายละเอียดความคุ้มครอง</b>	
หักลดได้	จำนวนเงินที่ลูกค้าต้องจ่ายส่วนแรกก่อนที่บริษัทประกันจะจ่าย (คำว่า <i>หักลดได้</i> หรือที่เรียกว่า <i>ส่วนเกิน</i> ในบางประเทศ เช่น สหราชอาณาจักร และไอร์แลนด์)
เริ่มต้น	วันที่ความคุ้มครองเริ่มมีผล
สิ้นสุด	วันที่ความคุ้มครองสิ้นสุดลง
จำนวนเงินเอาประกัน	จำนวนเงินที่เอาประกัน
<b>การใช้ความคุ้มครองร่วมกัน</b>	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับความคุ้มครองนี้ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมกร์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความคุ้มครอง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรรมกร์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความคุ้มครองที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโสมเพจความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 676)
- [การจัดการความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 678)

## ความเสียหาย

ใช้เพจความเสียหายเพื่อระบุและแสดงข้อมูลความเสียหาย เช่น คำอธิบายความเสียหาย และมูลค่าความเสียหาย *ความเสียหาย* เกิดขึ้นกับทรัพย์สินส่งผลให้สูญเสียมูลค่าของทรัพย์สิน ความเสียหายใช้ในการเรียกร้องประกัน เพื่อดูตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพย์สินที่คุ้มครองภายใต้กรรมกร์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลความเสียหายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บความเสียหายได้

## การทำงานกับโสมเพจความเสียหาย

โสมเพจความเสียหาย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการความเสียหาย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโสมเพจความเสียหายได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโสมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดความเสียหาย

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดความเสียหายได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ความเสียหาย](#) (ในหน้า 681)

## การทำงานกับรายการความเสียหาย

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานของความเสียหาย

รายการความเสียหาย	ฟิลด์อร์
ความเสียหายทั้งหมด	ความเสียหายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงผู้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดความเสียหาย
ความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด	ความเสียหายทั้งหมดเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูความเสียหายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนความเสียหายที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงเรคคอร์ดความเสียหายที่ถูกแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณอาจสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมลงในโฮมเพจความเสียหายของคุณได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทกำหนดให้แสดงในโฮมเพจความเสียหายของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหาย

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจความเสียหายของคุณ

- 1 ในโฮมเพจความเสียหาย ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจความเสียหาย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

**680** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



- [ฟิลด์ความเสียหาย \(ในหน้า 681\)](#)
- [การจัดการความเสียหาย \(ในหน้า 681\)](#)

## การจัดการความเสียหาย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบภายในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การทำเรคคอร์ด \(ในหน้า 47\)](#)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด \(ในหน้า 90\)](#)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก \(ในหน้า 92\)](#)
- [การทำงานกับรายการ \(ในหน้า 99\)](#)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโซเมเพจความเสียหาย \(ในหน้า 679\)](#)
- [ฟิลด์ความเสียหาย \(ในหน้า 681\)](#)

## ฟิลด์ความเสียหาย

ใช้เพจการแก้ไขความเสียหายในการเพิ่มเรคคอร์ดความเสียหาย หรืออัปเดตรายละเอียดของเรคคอร์ดความเสียหายที่มีอยู่ เพจแก้ไขความเสียหายจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของเรคคอร์ดความเสียหาย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขข้อมูลความเสียหายในเพจรายการความเสียหายและเพจรายละเอียดความเสียหายได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด \(ในหน้า 90\)](#)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ความเสียหาย</b>	
การเรียกร้อง	การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย
ทรัพย์สินประกันภัย	ทรัพย์สินที่ทำประกันที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดความเสียหาย
ชื่อความเสียหาย	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย	คำอธิบายทรัพย์สินที่เสียหาย เช่น รถ BMW ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว

ฟิลด์	คำอธิบาย
คำอธิบายความเสียหาย	คำอธิบายความเสียหาย เช่น ไฟหน้าด้านขวาเสียหายฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับความเสียหาย
เลขที่ทรัพย์สิน	เลขที่ทรัพย์สิน เช่น ทรัพย์สิน 1, ทรัพย์สิน 2 เป็นต้น เช่น หากกรมธรรม์มีรถสามคัน คุณสามารถกำหนดเลขที่รถดังนี้: 1 สำหรับ Toyota Corolla, 2 สำหรับ Mazda Miata และ 3 สำหรับ Hyundai Pony
ประเภททรัพย์สินที่เสียหาย	ประเภททรัพย์สิน เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถโดยสารส่วนบุคคล บ้าน เป็นต้น
จำนวนเงินที่ประมาณการ	ประมาณการมูลค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่ทำประกัน
<b>การใช้ร่วมกันกับความเสียหาย</b>	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาจากภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับเรคคอร์ดความเสียหาย ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลกรมธรรม์นี้ครั้งสุดท้าย (จากที่มาภายนอก)

**หัวข้อที่เกี่ยวข้อง**

โปรดดูข้อมูลความเสียหายที่เกี่ยวข้องในหัวข้อต่อไปนี้:

- การทำงานกับโฮมเพจความเสียหาย (ในหน้า 679)
- การจัดการความเสียหาย (ในหน้า 681)

## ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจทรัพย์สินประกันภัย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามบริษัททรัพย์สินประกันภัย เรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยช่วยในการจัดกลุ่มผู้ติดต่อ และรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัยได้

**ทรัพย์สินประกันภัย** คือ สินทรัพย์จับต้องได้ที่ผู้ติดต่อหรือเจ้าของธุรกิจมีสิทธิ์ครอบครองตามกฎหมาย เจ้าของซื้อกรมธรรม์ประกันภัยเพื่อป้องกันไม่ให้สูญเสียทรัพย์สินที่มีอยู่จากการโจรกรรมเพลิงไหม้ และอันตรายอื่นๆ คำนี้ (ทรัพย์สินประกันภัย) ยังใช้ในเรื่องการเรียกร้องอีกด้วย เจ้าของสามารถระบุทรัพย์สินประกันภัยที่เกิดความเสียหายจากเหตุการณ์หนึ่งๆ ได้ คุณสามารถใช้เรคคอร์ดทรัพย์สินที่เอาประกันเพื่อติดตามทรัพย์สินที่เอาประกันได้ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็น รถยนต์ เรือ เครื่องเพชร บ้าน และอื่นๆ

คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อระบุและทำโปรไฟล์ทรัพย์สินประกันภัยโดยบันทึกข้อมูล เช่น แบรินด์ รุ่น ปีที่ผลิต เลขที่ใบอนุญาต เป็นต้น คุณสามารถใช้เพจทรัพย์สินประกันภัยเพื่อตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [ความคุ้มครอง](#) (ในหน้า 676) และ [ความเสียหาย](#) (ในหน้า 679)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลทรัพย์สินประกันภัย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บทรัพย์สินประกันภัยได้

## การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

โฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจ และลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัย

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย](#) (ในหน้า 684)

### การทำงานกับรายการทรัพย์สินประกันภัย

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานที่มีอยู่สำหรับทรัพย์สินประกันภัย

รายการทรัพย์สินประกันภัย	ฟิลด์อร์
ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมด	ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู
ทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด	ทรัพย์สินประกันภัยทั้งหมดที่มีชื่อของคุณอยู่ในฟิลด์เจ้าของเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนทรัพย์สินประกันภัยที่แก้ไขล่าสุดแสดงทรัพย์สินประกันภัยที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย

**ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัยของคุณ**

- 1 ในโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย ให้คลิก แก้ไขโครงสร้าง

- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิบบันทึก

## การจัดการทรัพย์สินประกันภัย

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบอยู่ในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์ทรัพย์สินประกันภัย

ใช้เพจแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยเพื่อเพิ่มเรคคอร์ดทรัพย์สินประกันภัยหรืออัปเดตรายละเอียดของทรัพย์สินประกันภัยที่มีอยู่ โดยเพจนี้จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของทรัพย์สินประกันภัย

**คำแนะนำ:** คุณสามารถแก้ไขทรัพย์สินประกันภัยในเพจรายการทรัพย์สินประกันภัย และเพจรายละเอียดทรัพย์สินประกันภัยได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด \(ในหน้า 90\)](#)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ทรัพย์สิน</b>	
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับทรัพย์สินประกันภัย
ลำดับ	เลขลำดับของทรัพย์สินประกันภัย เช่น คุณอาจมีรถยนต์สามคันในกรรมธรรม์เดียว เลขลำดับ 1 หมายถึง Toyota Corolla, 2 หมายถึง Mazda Miata และ 3 หมายถึง Hyundai
ประเภท	ประเภททรัพย์สินประกันภัย เช่น รถจักรยานยนต์ รถที่ใช้เป็นบ้าน รถขนส่งส่วนบุคคล บ้านสำหรับครอบครัวย เป็นต้น
คำอธิบาย	คำอธิบายโดยละเอียดของทรัพย์สินประกันภัย ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 16,350 ตัวอักษร
จำนวนเงิน	จำนวนเงินประกันของทรัพย์สินประกันภัย
สกุลเงิน	สกุลเงินของทรัพย์สินประกันภัย

**684** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

ฟิลด์	คำอธิบาย
การใช้ร่วมกันกับทรัพย์สินประกันภัย	
ID ภายนอก	ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับการเรียกร้องนี้ ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับทรัพย์สินประกันภัย เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของระบบภายนอก ฟิลด์นี้มีตัวอักษรได้ไม่เกิน 50 ตัวอักษร

## ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยจะติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและการเรียกร้อง

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลฝ่ายที่เกี่ยวข้องด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้

โดยทั่วไป ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับการเรียกร้องประกันภัย แต่สำหรับผู้ติดต่อมีบทบาทในการเรียกร้อง คุณสามารถใช้แท็บ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อกับการเรียกร้อง ตัวอย่างบทบาทผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ได้แก่: ผู้เรียกร้อง ผู้ขับขี่ที่ทำประกัน และนายความ คุณสามารถใช้เพจ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในการระบุและบันทึกไปรษณีย์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

## การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

โฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างของโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 686)

## การทำงานกับรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่าง ๆ

รายการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ฟิลด์
ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมด	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นเจ้าของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด	ฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่มีชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

## การดูฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่แก้ไขล่าสุด แสดงฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ขึ้นอยู่กับส่วนที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดให้มีเพื่อแสดงผลในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้องของคุณ

- 1 ในโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คลิกแก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ให้ใช้ลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และออร์แกนส์ส่วนในเพจ
- 3 คลิกบันทึก

## การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ใช้เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มฝ่ายที่เกี่ยวข้อง หรืออัปเดตรายละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้องที่มีอยู่ เพจแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะแสดงฟิลด์ทั้งหมดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

คำแนะนำ: คุณยังสามารถแก้ไขฝ่ายที่เกี่ยวข้องในเพจรายการฝ่ายที่เกี่ยวข้องและเพจรายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้อีกด้วย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</b>	
การเรียกร้อง	การเรียกร้องที่เชื่อมโยงกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้
ผู้ติดต่อ	ชื่อผู้ติดต่อของการเรียกร้อง
ชื่อฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
บทบาท	บทบาทของผู้ติดต่อในการเรียกร้อง ตัวอย่างเช่น ผู้เรียกร้องฝ่ายคู่กรณี ผู้เรียกร้อง พยาน หนายความ และคู่สมรสของผู้เอาประกัน
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
บทบาทในกรณีอุบัติเหตุ	บทบาทของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ผู้ขับขี่ ผู้โดยสาร และคนเดินเท้า
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของผู้เรียกร้องเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ตัวอย่างเช่น ในรถยนต์ที่เกี่ยวข้อง ในรถยนต์ที่ไม่เกี่ยวข้อง และคนเดินเท้า
<b>รายละเอียดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</b>	
รูปอาการบาดเจ็บ	รูปอาการบาดเจ็บของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 250 ตัว
คำอธิบายอาการบาดเจ็บ	คำอธิบายอาการบาดเจ็บอย่างละเอียดของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว
<b>การใช้ร่วมกันกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</b>	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน และอื่นๆ
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของฝ่ายที่เกี่ยวข้องนี้ครั้งล่าสุด (จากที่มาภายนอก)

## กรรมธรรม์

ใช้เพจกรรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามประเภทกรรมธรรม์ประกันภัยได้ โดยปกติแล้ว กรรมธรรม์จะเป็นกรรมธรรม์ของผู้ติดต่อหรือธุรกิจที่บริษัทประกันภัยบริหารจัดการอยู่ อย่างไรก็ตาม ยังสามารถติดตามกรรมธรรม์ทั้งหมดของผู้ติดต่อหรือธุรกิจได้ รวมถึงกรรมธรรม์ในบริษัทประกันภัยอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดพื้นที่ที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลกิจกรรม คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บกิจกรรมนี้ได้

**กิจกรรม** คือข้อตกลงที่เป็นลายลักษณ์อักษรระหว่างบริษัทประกันและผู้ถือกรมธรรม์

โดยบริษัทประกันให้คำมั่นว่าจะมอบผลประโยชน์ในการประกันภัยเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อยู่ภายใต้ความคุ้มครองของบริษัท และผู้ถือกรมธรรม์ยินยอมจ่ายเบี้ยประกันภัย  
กรมธรรม์จะแสดงโครงสร้างเพื่อให้บริษัทประกันใช้ในการจัดการความสัมพันธ์กับส่วนผู้ติดต่อและธุรกิจ

ประเภทเรเคอร์ดีกรมธรรม์ช่วยให้บริษัทประกันสามารถเปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบใช้กรมธรรม์เป็นศูนย์กลาง มาเป็นความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง

โดยการมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลกรมธรรม์ในระดับสูง ข้อมูลกรมธรรม์ (ตัวอย่างเช่น ประเภท สถานะ และวันที่มีผลภายใน **Oracle CRM On Demand**)

จะสนับสนุนข้อมูลที่มีความสัมพันธ์แบบใช้ลูกค้าและครัวเรือนเป็นศูนย์กลาง เช่น กิจกรรม การเรียกร้อง และปฏิทิน คุณสามารถใช้ประเภทเรเคอร์ดีกรมธรรม์เพื่อติดตามกรมธรรม์ทุกประเภท เช่น รอยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป และกรมธรรม์อื่นๆ กรมธรรม์สามารถมีกรมธรรม์หลัก ดังนั้นจะสนับสนุนโครงสร้างและลำดับชั้นกรมธรรม์ทุกประเภท  
ลำดับชั้นกรมธรรม์เหล่านี้จะสนับสนุนการจัดกลุ่มกรมธรรม์เข้าเป็นกลุ่มกรมธรรม์ ซึ่งให้ความยืดหยุ่นในการเปิดใช้งานโครงสร้างกรมธรรม์ที่จำเป็น

## โปรไฟล์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกรมธรรม์

คุณสามารถใช้เพจกรมธรรม์เพื่อระบุและบันทึกโปรไฟล์และข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับกรมธรรม์ คุณยังสามารถใช้เพจกรมธรรม์เพื่อตรวจสอบข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึง:

- **ผู้ถือกรมธรรม์** (ในหน้า 692)
- **การเรียกร้อง** (ในหน้า 671)
- **ทรัพย์สินประกันภัย** (ในหน้า 682)
- **ความคุ้มครอง** (ในหน้า 676)
- **กิจกรรม** กิจกรรมสามารถเชื่อมโยงกับกรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรมธรรม์ คุณสามารถแสดงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดการกับโฮมเพจกรมธรรม์** (โปรดดูที่ "การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์" ในหน้า 688)
- **คำขอบริการ** คำขอบริการสามารถเกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ได้ ในโฮมเพจกรมธรรม์ คุณสามารถแสดงคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับกรมธรรม์ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับคำขอบริการได้ที่ **คำขอบริการ** (ในหน้า 352)

## การทำงานกับโฮมเพจกรมธรรม์

โฮมเพจกรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการกรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจกรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล  
คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำกรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำกรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนแก้ไขกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรเคอร์ดี** (ในหน้า 47) และ **ฟิลด์กรมธรรม์** (ในหน้า 690)

### การทำงานกับรายการกรมธรรม์

**Oracle CRM On Demand** มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานต่างๆ สำหรับกรมธรรม์

รายการกรมธรรม์	ฟิลด์เตอร์
กรมธรรม์ทั้งหมด	กรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของเรเคอร์ดี

**688** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



รายการกรรมธรรม์	ฟิลเตอร์
กรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด	กรรมธรรม์ทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
กรรมธรรม์ของฉัน	กรรมธรรม์ที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงกรรมธรรม์ที่มีการแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมธรรม์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจกรรมธรรม์ได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจกรรมธรรม์ของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมธรรม์ของคุณ

#### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจกรรมธรรม์ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจกรรมธรรม์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจกรรมธรรม์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

### การจัดการกรรมธรรม์

ในการจัดการนโยบาย ให้ทำตามต่อไปนี้: [การติดตามนโยบายหลัก](#) (โปรดดูที่ "การติดตามกรรมธรรม์หลัก" ในหน้า 690)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
- [การทำงานกับเอกสารแนบ](#) (ในหน้า 127)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## การติดตามกรมธรรม์หลัก

ในการใช้การติดตามกรมธรรม์หลักของกรมธรรม์ ให้เพิ่มกรมธรรม์หลักในฟิลด์ กรมธรรม์หลักของกรมธรรม์ย่อย

### ในการติดตามกรมธรรม์หลัก

- 1 เลือกกรมธรรม์  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเลือกกรมธรรม์ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)
- 2 คลิก แก๊ซ ในเพจรายละเอียดกรมธรรม์
- 3 ในเพจการแก้ไขกรมธรรม์ ให้เลือกฟิลด์ กรมธรรม์หลัก และเลือกกรมธรรม์

## ฟิลด์กรมธรรม์

ใช้เพจแก้ไขกรมธรรม์ ในการเพิ่มกรมธรรม์หรืออัปเดตรายละเอียดกรมธรรม์ที่มีอยู่ เพจแก้ไขกรมธรรม์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของกรมธรรม์

คุณสามารถแก้ไขเรคคอร์ดกรมธรรม์ในเพจรายการกรมธรรม์และเพจรายละเอียดกรมธรรม์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

**คำแนะนำ:** คุณสามารถระบุลำดับชั้นกรมธรรม์ที่มีกรมธรรม์หนึ่งเป็นกรมธรรม์ย่อยของอีกกรมธรรม์หนึ่งได้ โดยการเลือกกรมธรรม์หลักภายในเรคคอร์ดกรมธรรม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการติดตามกรมธรรม์หลัก โปรดดูที่ [การติดตามกรมธรรม์หลัก](#) (ในหน้า 690)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์ของกรมธรรม์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์กรมธรรม์</b>	
เลขที่กรมธรรม์	เลขที่กรมธรรม์ที่โดยปกติสร้างขึ้นโดยระบบกรมธรรม์
ประเภทกรมธรรม์	ประเภทธุรกิจประกันภัย เช่น รถยนต์ ทรัพย์สิน หนี้สินทั่วไป ค่าตอบแทนพนักงาน ชีวิต
สถานะ	สถานะกรมธรรม์ เช่น ธุรกิจใหม่ มีผลบังคับ รอดำเนินการ ยกเลิก ต่ออายุ หรือเสนอราคา
สถานะย่อย	สถานะย่อยของกรมธรรม์ เช่น ไม่ได้ส่ง ตรวจสอบโดยนายหน้า ยกเลิก หรือหมดอายุ
สกุลเงิน	สกุลเงินสำหรับกรมธรรม์
วันที่มีผล	วันที่กรมธรรม์เริ่มมีผล

ฟิลด์	คำอธิบาย
วันที่หมดอายุ	วันที่ที่กรรมธรรม์หมดอายุ
วันที่ยกเลิก	วันที่ที่กรรมธรรม์ถูกยกเลิก
สถานะอัตรา	อัตราที่ใช้กับกรรมธรรม์ในสถานะเฉพาะ
แผนอัตรา	แผนอัตราของกรรมธรรม์นี้ บริษัทประกันภัยแต่ละบริษัทอาจมีชั้นอัตราแตกต่างกันสำหรับกรรมธรรม์ เช่น 01, 02, 03 เป็นต้น
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดกรรมธรรม์  ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่าง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลการใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
<b>การใช้ร่วมกันกับกรรมธรรม์</b>	
ID ระบบภายนอก	ติดตาม ID ที่มาภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่มาภายนอก	ที่มาของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น
ID การใช้ร่วมกัน	ติดตาม ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของกรรมธรรม์นี้จากที่มาภายนอกครั้งล่าสุด
<b>เอเจนต์ของกรรมธรรม์</b>	
ตัวแทนหลัก	ตัวแทนหลักที่เริ่มต้นกรรมธรรม์
เอเจนต์หลัก	เอเจนต์หลักที่จัดการกรรมธรรม์นี้
ที่มาการแนะนำ	ที่มาการแนะนำ เช่น อินเทอร์เน็ต จดหมาย โฆษณาในนิตยสาร และการแนะนำลูกค้า
รหัสผู้ผลิต	รหัสของผู้ผลิตที่นำกรรมธรรม์นี้มาให้กับบริษัทประกันภัย
วงเงินที่เอาประกัน	จำนวนเงินที่ระบุในกรรมธรรม์ประกันภัยที่จะจ่ายให้กับผู้เอาประกันเมื่อเสียชีวิตหรือครบกำหนดเวลา
ยอดรวมเบี้ยประกัน	ยอดรวมเบี้ยประกันสำหรับกรรมธรรม์นี้
สถานะการเรียกเก็บ	สถานะการเรียกเก็บตามกรรมธรรม์ เช่น เรียกเก็บแล้ว ขาดอายุ และจ่ายแล้ว
วันที่ครบกำหนดใบแจ้งหนี้	วันที่ครบกำหนดตามใบแจ้งหนี้กรรมธรรม์
ระยะเวลา	ระยะเวลาของกรรมธรรม์ เช่น 1 ปี 2 ปี เป็นต้น
วิธีการชำระค่ากรรมธรรม์	วิธีการชำระค่ากรรมธรรม์ของลูกค้า เช่น เงินสด เรียกเก็บ เช็ค หรือโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

## ผู้ถือกรรมธรรม์

ใช้เพจผู้ถือกรรมธรรม์เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามผู้ถือกรรมธรรม์ประเภทต่างๆ *ผู้ถือกรรมธรรม์* คือผู้ติดต่อที่เป็นเจ้าของกรรมธรรม์ที่บริษัทประกันบริหารจัดการอยู่

เรดคอร์ดผู้ถือกรรมธรรม์ใช้ในการติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อและกรรมธรรม์ ซึ่งจะบันทึกประเภทบทบาททั้งหมดที่ผู้ติดต่อมีในกรรมธรรม์ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขับที่หลัก ผู้รับผลประโยชน์ เป็นต้น คุณสามารถจัดทำบทบาทอื่นๆ ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการตั้งค่าฟิลด์และค่าฟิลด์ โปรดดูที่ การจัดทำและการแก้ไขฟิลด์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดพื้นที่ที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลผู้ถือกรรมธรรม์ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บผู้ถือกรรมธรรม์ได้

## การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์

โฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์เป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการผู้ถือกรรมธรรม์

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงร่างโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์ของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ ในเพจนี้ได้

### การจัดทำผู้ถือกรรมธรรม์

คุณสามารถจัดทำผู้ถือกรรมธรรม์ได้โดยการคลิกปุ่ม **ใหม่** ในส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ **การจัดทำเรดคอร์ด** (ในหน้า 47) และ **ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์** (ในหน้า 694)

### การทำงานกับรายการผู้ถือกรรมธรรม์

Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง

คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับผู้ถือกรรมธรรม์

รายการผู้ถือกรรมธรรม์	ฟิลด์อร์
ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมด	ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงว่าใครเป็นเจ้าของผู้ถือกรรมธรรม์
ผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด	ผู้ถือกรรมธรรม์ทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก **ใหม่** สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ **การจัดทำและการแก้ไขรายการ** (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการ มีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนผู้ถือกรรมธรรม์ที่แก้ไขล่าสุดจะแสดงผู้ถือกรรมธรรม์ที่คุณแก้ไขล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนเพิ่มเติมในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ได้ โดยขึ้นอยู่กับการตั้งค่าของผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณว่าจะแสดงส่วนใดบ้างในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ของคุณ

- 1 ในโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิกบันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- การจัดการผู้ถือกรรมสิทธิ์ (ในหน้า 693)
- ฟิลด์ผู้ถือกรรมสิทธิ์ (ในหน้า 694)

## การจัดการผู้ถือกรรมสิทธิ์

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมสิทธิ์ (ในหน้า 692)
- ฟิลด์ผู้ถือกรรมสิทธิ์ (ในหน้า 694)

## ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์

ใช้เพื่การแก้ไขผู้ถือกรรมธรรม์ ในการเพิ่มผู้ถือกรรมธรรม์หรืออัปเดตรายละเอียดผู้ถือกรรมธรรม์ที่มีอยู่ เพื่การแก้ไขผู้ถือกรรมธรรม์จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของผู้ถือกรรมธรรม์

คำแนะนำ: คุณสามารถแก้ไขข้อมูลผู้ถือกรรมธรรม์ในเพจรายชื่อผู้ถือกรรมธรรม์และเพจรายละเอียดผู้ถือกรรมธรรม์ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการอัปเดตเรคคอร์ด โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง **Oracle CRM On Demand** ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>โปรไฟล์ผู้ถือกรรมธรรม์</b>	
กรรมธรรม์	กรรมธรรม์ที่เชื่อมโยงกับผู้ถือกรรมธรรม์นี้
ผู้ถือของผู้ติดต่อ	ชื่อผู้ติดต่อของกรรมธรรม์
ชื่อผู้ถือกรรมธรรม์	ชื่อที่ไม่ซ้ำกันของผู้ถือกรรมธรรม์
บทบาท	บทบาทของผู้ติดต่อในกรรมธรรม์นี้ ได้แก่ ผู้เอาประกัน ผู้ขายหลัก และผู้รับผลประโยชน์
สกุลเงิน	สกุลเงินของผู้ถือกรรมธรรม์
ประเภทผู้เอาประกัน	ประเภทผู้เอาประกันสำหรับแต่ละผู้ติดต่อในกรรมธรรม์ เช่น ผู้เอาประกันหลัก หรือผู้เอาประกันรอง
เปอร์เซ็นต์	เปอร์เซ็นต์ของกรรมธรรม์ที่ผู้ถือเป็นเจ้าของ เช่น กรรมธรรม์ประกันชีวิต ลูกค้านำเสนอรายได้ออกกรรมธรรม์ตามเปอร์เซ็นต์ดังกล่าวนี้
<b>การใช้ร่วมกันกับผู้ถือกรรมธรรม์</b>	
ID ระบบภายนอก	ID ที่ภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ที่ภายนอก	ที่ภายนอกของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ เช่น ชื่อแอปพลิเคชัน ชื่อฐานข้อมูล ชื่อการใช้ร่วมกัน เป็นต้น ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
ID การใช้ร่วมกัน	ID การใช้ร่วมกันของข้อมูลภายนอกเกี่ยวกับผู้ถือกรรมธรรม์ ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 50 ตัว
อัปเดตภายนอกล่าสุด	วันที่และเวลาที่อัปเดตข้อมูลของผู้ถือกรรมธรรม์นี้ครั้งล่าสุด (จากที่ภายนอก)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์](#) (ในหน้า 692)

## โปรไฟล์นายหน้า

แท็บโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงนายหน้าประกันภัยซึ่งขายหรือให้บริการผลิตภัณฑ์ประกันภัย ทุกๆ ปี ผู้จัดการฝ่ายช่องทางจะเข้าพบนายหน้าแต่ละรายและจัดทำโปรไฟล์นายหน้าใหม่สำหรับปีนั้น โปรไฟล์นายหน้าจะมีรายละเอียดข้อมูลสถิติประชากรเกี่ยวกับนายหน้าในปีนั้นๆ

เพจโปรไฟล์นายหน้าใน Oracle CRM On Demand จะช่วยให้คุณสามารถเก็บบันทึกข้อมูลสถิติประชากรที่เกี่ยวกับลูกค้า ตัวอย่างเช่น ชื่อนายหน้า ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขแฟกซ์ เว็บไซต์ รายได้ คำอธิบายธุรกิจ และอื่นๆ โปรไฟล์นายหน้าเป็นส่วนย่อยของลูกค้า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลูกค้า โปรดดูที่ [ลูกค้า](#) (ในหน้า 401)

## การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า

โฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า คือ จุดเริ่มต้นการจัดการโปรไฟล์นายหน้า

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า นอกจากนี้ หากพบปัญหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

### การจัดทำโปรไฟล์นายหน้า

คุณสามารถจัดทำโปรไฟล์นายหน้าโดยคลิกปุ่ม ใหม่ ในส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้า](#) (ในหน้า 696)

### การทำงานกับรายการโปรไฟล์นายหน้า

ส่วนรายการโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับโปรไฟล์นายหน้า

รายการโปรไฟล์นายหน้า	คำอธิบาย
โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด	แสดงเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของรายการนั้น และไม่ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้า
โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุด	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมด โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข
โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าทั้งหมดซึ่งช่องทางย่อยถูกตั้งเป็น ในประเทศ
โปรไฟล์นายหน้าของฉัน	ฟิลเตอร์โปรไฟล์นายหน้าด้วยชื่อของคุณในฟิลด์เจ้าของ

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

หากต้องการตรวจสอบรายการทั้งหมด ให้สร้างรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่อยู่ คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉัน

ส่วนโปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของฉันจะแสดงโปรไฟล์นายหน้าที่คุณเป็นเจ้าของและมีการแก้ไขล่าสุด ในการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้าของคุณได้:

- รายการโปรไฟล์นายหน้า
- โปรไฟล์นายหน้าที่แก้ไขล่าสุดของคุณ
- โปรไฟล์นายหน้าของคุณ
- โปรไฟล์นายหน้าในประเทศทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า

- 1 ในโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนในเพจนั้น จากนั้นคลิก บันทึก

## การจัดการโปรไฟล์นายหน้า

สำหรับขั้นตอนเพิ่มเติมทั่วไปของเรคคอร์ดทั้งหมด โปรดดูที่ [การทำงานกับเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 43)

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบบ่อยในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47)
- [การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 90)
- [การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก](#) (ในหน้า 92)
- [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า

ใช้เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าเพื่อเพิ่มโปรไฟล์นายหน้าหรืออัปเดตรายละเอียดของโปรไฟล์นายหน้าที่มีอยู่ เพจแก้ไขโปรไฟล์นายหน้าจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของโปรไฟล์นายหน้า



หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อของประเภทเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลสถิติประชากร</b>	
ชื่อโปรไฟล์นายหน้า	ชื่อโปรไฟล์นายหน้า เพื่อหลีกเลี่ยงการซ้ำกันของเรคคอร์ด ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณใช้ชื่อตามที่บริษัทตั้งไว้เป็นตัวย่อ ตัวพิมพ์ใหญ่ และอื่นๆ
คู่ค้า	ชื่อนายหน้าที่เป็นเจ้าของโปรไฟล์นี้
ช่องทางย่อย	คำอธิบายความคุ้มครองของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: ทั่วโลก ท้องถิ่น ในประเทศ ในพื้นที่ และผู้ขายส่ง
การแบ่งส่วน	คำอธิบายการแบ่งส่วนของนายหน้า ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่: การพาณิชย์ การเติบโต และร้านค้าปลีก
ปีโปรไฟล์นายหน้า	ปีที่โปรไฟล์นายหน้ามีผล
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของนายหน้า
หมายเลขแฟกซ์	หมายเลขแฟกซ์ของนายหน้า
เว็บไซต์	ที่อยู่ URL ของนายหน้า
ประเทศ	ประเทศที่นายหน้าอยู่
ที่อยู่ 1	ที่อยู่ของนายหน้า
ที่อยู่ 2	ที่อยู่ของนายหน้า
เมือง	เมืองที่นายหน้าอยู่
จังหวัด	รัฐ (ในเขตอำนาจศาล เช่น สหรัฐอเมริกาที่ใช้รัฐ) หรือจังหวัด (ในเขตอำนาจศาล เช่น แคนาดาที่ใช้จังหวัด) ที่นายหน้าอยู่ เช่น CA สำหรับแคลิฟอร์เนีย หรือ ON สำหรับออนแทรีโอ
รหัสไปรษณีย์	รหัสไปรษณีย์ (ในสหรัฐอเมริกา) หรือรหัสไปรษณีย์ (ในเขตอำนาจศาลอื่นๆ) ของที่อยู่ของนายหน้า
<b>เบ็ดเตล็ด</b>	
ภาพรวมของบริษัท	ภาพรวมของนายหน้า
ข้อมูลการเติบโตในอดีตและในอนาคตของบริษัท	คำอธิบายการเติบโตในอดีตและในอนาคตของนายหน้า
โครงสร้างพื้นที่/ภูมิภาค	คำอธิบายโครงสร้างพื้นที่และภูมิภาคของนายหน้า



# 12 รถยนต์

Oracle CRM On Demand จัดเตรียมประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ที่มีข้อมูลรถยนต์:

- ยานพาหนะ ใช้เพจเหล่านี้เพื่อติดตามประวัติการขายและประวัติการบริการของยานพาหนะ
- ตัวแทนจำหน่าย ใช้เพจเหล่านี้เพื่อจัดการข้อมูลตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ประเภทเรคคอร์ดมีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น

## ตัวแทนจำหน่าย

ใช้โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ในการจัดทำ อัปเดต และติดตามเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะกำหนดแท็บที่คุณจะใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลตัวแทนจำหน่ายด้วย คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บตัวแทนจำหน่าย ได้

## การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย

โฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการตัวแทนจำหน่าย

หมายเหตุ: ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างของโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนลงในเพจและลบส่วนออกจากเพจได้

## การจัดทำตัวแทนจำหน่าย

คุณสามารถจัดทำตัวแทนจำหน่ายได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ล่าสุดของฉันทันที สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 701)

## การทำงานกับรายการตัวแทนจำหน่าย

ส่วนรายการตัวแทนจำหน่ายจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการมาตรฐานสำหรับตัวแทนจำหน่าย

รายการตัวแทนจำหน่าย	ฟิลเตอร์
ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมด	ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่คุณมีสิทธิ์ดู โดยไม่คำนึงถึงบุคคลที่เป็นเจ้าของตัวแทนจำหน่ายนั้น

รายการตัวแทนจำหน่าย	ฟิลเตอร์
ตัวแทนจำหน่ายของฉัน	ตัวแทนจำหน่ายที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ
ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด	ตัวแทนจำหน่ายทั้งหมดที่มีชื่อคุณในฟิลด์เจ้าของ โดยเรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ ["การจัดทำและแก้ไขรายการ"](#) ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้

### การดูตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนตัวแทนจำหน่ายที่ล่าสุดของฉัน จะแสดงตัวแทนจำหน่ายที่คุณดูล่าสุด

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การดูโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย

ส่วนโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายจะแสดงโอกาสทางการขายสูงสุดที่กำหนดให้คุณ

ในการขยายรายการโอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

### การเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดลงในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้:

- ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุด
- ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุด
- ตัวแทนจำหน่ายที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ตัวแทนจำหน่ายที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนรายงานตั้งแต่หนึ่งส่วนขึ้นไป (ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณได้)

ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจตัวแทนจำหน่ายของคุณ

- 1 ในโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย ให้คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดการส่วนต่างๆ ในเพจนั้น
- 3 คลิก บันทึก

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย](#) (ในหน้า 701)

**700** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การจัดการตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 701)

## การจัดการตัวแทนจำหน่าย

ในการจัดการตัวแทนจำหน่าย ให้ทำงานต่อไปนี้:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม (ในหน้า 158)

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 699)
- ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 701)
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 699)
- รายงาน (ในหน้า 777)

## ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย

ใช้เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย เพื่อเพิ่มตัวแทนจำหน่ายหรืออัปเดตรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายที่มีอยู่แล้ว เพจการแก้ไขตัวแทนจำหน่าย จะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของตัวแทนจำหน่าย

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
-------	----------

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลตัวแทนจำหน่ายหลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ จำนวนอักษรจำกัดที่ 100 ตัว
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์ของตัวแทนจำหน่าย
ประเภทตัวแทนจำหน่าย	ประเภทตัวแทนจำหน่าย เช่น ตัวแทนจำหน่ายรถบรรทุก จำนวนอักษรจำกัดที่ 20 ตัว
เว็บไซต์	เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว
อีเมล	ที่อยู่อีเมลของผู้ติดต่อของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว
<p><b>หมายเหตุ:</b> ไม่มีฟิลด์ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องและรับสินค้าต่อไปตามคำติฟอลด์</p> <p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องตั้งค่าในเพจรายละเอียดของตัวแทนจำหน่ายโดยให้เป็นส่วนหนึ่งของส่วนเพิ่มเติม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเพจรายละเอียด โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างของเพจแบบสตูดิโอ</p>	
ที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง 1, 2, 3	<p>ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องของตัวแทนจำหน่าย</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่</p>
เมืองที่เกี่ยวข้อง	ไม่มี
ประเทศที่เกี่ยวข้อง	<p>ประเทศที่ระบุในที่อยู่ที่เกี่ยวข้องของตัวแทนจำหน่าย คำติฟอลด์ที่ใช้ได้คือชื่อของทุกประเทศในโลก คำที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ <i>USA Oracle CRM On Demand</i> ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้</p> <p>ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่</p>
ตู้ไปรษณีย์/รหัสอาคารที่เกี่ยวข้อง	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิคม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่
จังหวัดที่เกี่ยวข้อง	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่ที่ไม่ใช่ในสหรัฐฯ ให้แมปส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐฯ ลงในฟิลด์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมิเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่
รัฐในสหรัฐอเมริกาที่เกี่ยวข้อง	คำติฟอลด์ที่ใช้ได้ คือ คำย่อมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐฯ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด <i>Oracle CRM On Demand</i> จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้
รหัสไปรษณีย์ที่เกี่ยวข้อง	ไม่มี
ที่อยู่ที่เกี่ยวข้อง 1, 2, 3	<p>ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องของตัวแทนจำหน่าย สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการแมปฟิลด์ที่อยู่ตามประเทศ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากตั้งค่าที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัทของคุณ ที่อยู่ที่เกี่ยวข้องจะเป็นแบบอ่านอย่างเดียว และฟิลด์ที่อยู่จะเปลี่ยนไปเพื่อให้ตรงตามข้อกำหนดสำหรับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ ที่อยู่</p>
เมืองที่ส่งสินค้า	ไม่มี
ประเทศที่ส่งสินค้า	<p>คำติฟอลด์ที่ใช้ได้คือชื่อของทุกประเทศในโลก คำที่ใช้ได้สำหรับสหรัฐฯ คือ <i>USA Oracle CRM On Demand</i></p> <p>ไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับคำที่ใช้ได้สำหรับฟิลด์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่</p>
ตู้ไปรษณีย์/รหัสอาคารที่ส่งสินค้า	หากไฟล์ของคุณมีที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา ให้แมปรายการที่อยู่ต่อไปนี้กับฟิลด์นี้: นิคม/ส่วน, รหัส CEDEX, ที่อยู่ 4, URB และเมือง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมประเทศและที่อยู่

ฟิลล์	คำอธิบาย
จังหวัดที่ส่งสินค้า	หากฟิลล์ของคุณมีที่ไม่ใช่ในสหรัฐ ให้แมปส่วนของที่อยู่ต่อไปนี้ หรือที่เทียบเท่ากับรัฐของสหรัฐ ลงในฟิลล์นี้: รัฐ MEX, รัฐ BRA, เขต, ส่วนพื้นที่, เกาะ, จังหวัด, พื้นที่, เอมีเรต และ แคว้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่
รัฐในสหรัฐอเมริกาที่ส่งสินค้า	ค่าดีพอลต์ที่ใช้ได้ คือ ค่ายอมมาตรฐานสองตัวอักษรสำหรับรัฐทั้งหมดในสหรัฐ โดยใช้ตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด Oracle CRM On Demand จะไม่อนุญาตให้คุณแก้ไขค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลล์นี้ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่อิมพอร์ตตรงกับค่าที่ใช้ได้สำหรับฟิลล์นี้ก่อนทำการอิมพอร์ตข้อมูลใดๆ
รหัสไปรษณีย์ที่ส่งสินค้า	ไม่มี
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
สถานะ	สถานะของตัวแทนจำหน่าย เช่น ใช้งาน
ตัวแทนจำหน่ายหลัก	ตัวแทนจำหน่ายหลักของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายปัจจุบัน
สกุลเงิน	สกุลเงินที่จ่าย
การจัดอันดับ	การจัดอันดับของตัวแทนจำหน่ายนี้เทียบกับตัวแทนอื่นๆ โดยทั่วไปเพื่อจุดประสงค์ด้านการขายหรือการบริการ จำนวนอักษรจำกัดที่ 22 ตัว
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่าย  โดยทั่วไปเจ้าของเรคคอร์ดสามารถอัปเดตเรคคอร์ด โอนเรคคอร์ดให้กับเจ้าของอื่น หรือลบเรคคอร์ด  อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจปรับระดับการแก้ไขเพื่อจำกัดหรือขยายการแก้ไขของผู้ใช้  ค่าในฟิลล์เจ้าของนี้มีผลต่อเรคคอร์ดที่จะถูกรวมในรายงานที่คุณหรือผู้จัดการของคุณรับจากเพจรายงานและแผงควบคุม  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลล์เจ้าของหรือฟิลล์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลล์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลล์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลล์นี้อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
URL	Universal Resource Locator (URL) ของตัวแทนจำหน่าย จำนวนอักษรจำกัดที่ 100 ตัว
เว็บไซต์หลัก	เว็บไซต์ของตัวแทนจำหน่ายหลัก จำนวนอักษรจำกัดที่ 50 ตัว
ขั้นตอน	ระยะของการสมัครและกระบวนการทำสัญญาสำหรับตัวแทนจำหน่าย ค่าดีพอลต์ ได้แก่ ใช้งาน ใบสมัครอยู่ระหว่างรอดำเนินการ ผู้ผ่านการคัดเลือก สัญญาอยู่ระหว่างรอดำเนินการ

## ฟิลล์ที่กำหนดเอง

**หมายเหตุ:** โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลล์ที่กำหนดเอง

ฟิลล์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดบริษัท จะปรากฏเป็นฟิลล์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะรับค่าฟิลล์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัท อย่างไรก็ตาม ฟิลล์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดตัวแทนจำหน่ายจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดบริษัทโดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลล์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลล์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดบริษัทและทำให้ฟิลล์มองเห็นได้ทั้งมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลล์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองบริษัทและมุมมองตัวแทนจำหน่าย ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลล์ที่กำหนดเองเฉพาะบริษัทในเรคคอร์ดบริษัท และทำให้ฟิลล์มองเห็นได้ในมุมมองบริษัทเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลล์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลล์ที่กำหนดเอง

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้อง:

- ตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 699)
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 699)
- การจัดการตัวแทนจำหน่าย (ในหน้า 701)

## ยานพาหนะ

ใช้เพื่อยานพาหนะ เพื่อจัดทำ อัปเดต และติดตามยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณสามารถใช้งานได้ หากความรับผิดชอบในงานของคุณไม่รวมถึงการติดตามข้อมูลยานพาหนะ คุณอาจไม่สามารถใช้งานแท็บยานพาหนะได้

## การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ

โฮมเพจยานพาหนะ คือ จุดเริ่มต้นของการจัดการยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถปรับแต่งโครงสร้างโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้ นอกจากนี้ หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มและลบส่วนในเพจได้

## การจัดทำยานพาหนะ

คุณสามารถสร้างยานพาหนะได้โดยคลิกที่ปุ่ม ใหม่ ในส่วนยานพาหนะที่ดูล่าสุดของฉันทัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดทำเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 47) และ [ฟิล์ดยานพาหนะ](#) (ในหน้า 712)

## การทำงานกับรายการยานพาหนะ

ส่วนรายการยานพาหนะจะแสดงรายการจำนวนหนึ่ง Oracle CRM On Demand มาพร้อมกับชุดรายการมาตรฐาน รายการมาตรฐานทั้งหมดเป็นรายการส่วนกลาง คุณและผู้จัดการของคุณสามารถจัดทำรายการเพิ่มเติมที่มีเกณฑ์แตกต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายรายการยานพาหนะมาตรฐาน

รายการยานพาหนะ	ฟิลเตอร์
ยานพาหนะทั้งหมด	รถทุกคันเรียงลำดับตามเลขทะเบียนรถ (VIN)
ยานพาหนะที่ทำการแก้ไขล่าสุดทั้งหมด	ยานพาหนะทั้งหมด เรียงลำดับตามวันที่แก้ไข

ในการดูรายการ ให้คลิกที่ชื่อรายการ

เมื่อต้องการจัดทำรายการใหม่ ให้คลิก ใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายการ โปรดดูที่ [การจัดทำและการแก้ไขรายการ](#) (โปรดดูที่ "การจัดทำและแก้ไขรายการ" ในหน้า 104)

เมื่อต้องการตรวจสอบรายการที่มีทั้งหมด จัดทำรายการใหม่ หรือดู แก้ไข หรือลบรายการที่มีอยู่แล้ว ให้คลิก จัดการรายการ เพจจัดการรายการยังมีรายการมาตรฐานที่มาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand รายการเหล่านี้เป็นรายการสำหรับดูอย่างเดียว ดังนั้นคุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายการได้



## การดูยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด

ส่วนยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉันทแสดงยานพาหนะที่คุณดูล่าสุด

## การดูคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ

ส่วนคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะแสดงข้อมูลต่อไปนี้:

- เลขที่บริการ คำขอบริการที่กำหนดให้กับคุณ คลิกที่เลขที่คำขอบริการเพื่อตรวจสอบคำขอบริการ
- หัวเรื่อง ชื่อเรื่องคำขอบริการ
- สิทธิ์ สิทธิ์ที่ตรงกับคำขอบริการ
- แสดงรายการทั้งหมด ขยายรายการของคำขอบริการที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะของคุณ

เมื่อต้องการขยายรายการ ให้คลิก แสดงรายการทั้งหมด

## การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มส่วนบางส่วนหรือทั้งหมดต่อไปนี้ลงในโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้:

- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุด
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุด
- ยานพาหนะที่จัดทำล่าสุดของฉัน
- ยานพาหนะที่แก้ไขล่าสุดของฉัน
- ส่วนของรายงานส่วนหนึ่งหรือมากกว่านั้น (ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถกำหนดให้แสดงส่วนของรายงานบนโฮมเพจยานพาหนะของคุณได้)

ดำเนินการดังต่อไปนี้เพื่อเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะ

### ในการเพิ่มส่วนในโฮมเพจยานพาหนะของคุณ

- 1 ในโฮมเพจยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไขโครงร่าง
- 2 ในเพจโครงร่างโฮมเพจยานพาหนะ คลิกลูกศรเพื่อเพิ่มหรือลบส่วน และจัดรูปแบบส่วนในเพจ
- 3 คลิก บันทึก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 712)
- [การจัดการยานพาหนะ](#) (ในหน้า 706)

## การจัดการยานพาหนะ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายถึงการตั้งค่าที่เลือกได้ซึ่งผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถดำเนินการได้เมื่อจัดการยานพาหนะใน Oracle CRM On Demand:

- การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ (ในหน้า 708)
- การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ (ในหน้า 707)

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นในการดำเนินการต่อไปนี้:

- การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ (ในหน้า 709)
- การติดตามคำขอบริการของยานพาหนะ (โปรดดูที่ "การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ" ในหน้า 708)
- การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ (ในหน้า 709)
- การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ (ในหน้า 710)
- การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ (ในหน้า 711)

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของแอปพลิเคชันมาตรฐาน ดังนั้น คุณสมบัตินี้อาจไม่มีใน Oracle CRM On Demand เวอร์ชันที่คุณใช้อยู่ก็ได้

สำหรับการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่พบย่อในประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่ โปรดดูที่:

- การจัดทำเรคคอร์ด (ในหน้า 47)
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด (ในหน้า 90)
- การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก (ในหน้า 92)
- การทำงานกับรายการ (ในหน้า 99)
- การทำงานกับเรคคอร์ด (ในหน้า 43)
- การเพิ่มหมายเหตุ (ในหน้า 124)
- การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 116)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 238) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด (ในหน้า 130)
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด (ในหน้า 142)
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม (ในหน้า 140)
- การติดตามสินทรัพย์ (ในหน้า 238) (รวมถึงการเชื่อมโยงยานพาหนะกับบริษัท)
- การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่ง Oracle CRM On Demand ได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการ ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในวิธีใช้ออนไลน์

นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการเข้าถึงที่คุณมี คุณอาจไม่สามารถดำเนินการขั้นตอนที่อธิบายในรายการข้างต้นได้ทุกขั้นตอน

**คำแนะนำ:** ในแอปพลิเคชันมาตรฐาน ยานพาหนะจะรวมอยู่ในรายการบัญชีฟอร์ดโฟลลิโอใน Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบของคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบัญชีฟอร์ดโฟลลิโอ ในโปรไฟล์บริษัท ยานพาหนะจะไม่รวมอยู่ในรายการบัญชีฟอร์ดโฟลลิโอ

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

**706** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- ยานพาหนะ (ในหน้า 704)
- ฟิลด์ยานพาหนะ (ในหน้า 712)
- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ (ในหน้า 704)
- รายงาน (ในหน้า 777)

## การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ

โครงสร้างคำขอบริการเริ่มต้นจะไม่แสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะ อย่างไรก็ตามผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถกำหนดค่าโครงสร้างเพจคำขอบริการที่กำหนดเองได้โดยการทำตามขั้นตอนต่อไปนี้

### การแสดงการเชื่อมโยงกับยานพาหนะบนเรคคอร์ดคำขอบริการ

- 1 จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ คลิกการปรับแต่งแอปพลิเคชัน คลิกคำขอบริการ แล้วคลิกโครงสร้างเพจคำขอบริการ
- 2 ในรายการโครงสร้างเพจ ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้
  - คลิกที่ลิงค์แก้ไขของโครงสร้างที่มีอยู่เพื่อทำการแก้ไข
  - คลิกปุ่ม โครงสร้างใหม่ เพื่อจัดทำโครงสร้างใหม่
  - คลิกลิงค์ คัดลอก เพื่อคัดลอกโครงสร้างที่มีอยู่

วิซาร์ดโครงสร้างเพจจะปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** จำนวนขั้นตอนในวิซาร์ดโครงสร้างเพจอาจแตกต่างกันไปตามลิงก์โครงสร้างเพจที่คุณคลิก
- 3 ในขั้นตอนที่ 1 ชื่อโครงสร้าง ให้ป้อนชื่อโครงสร้างและคำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
- 4 ในขั้นตอนที่ 2 การตั้งค่าฟิลด์ ให้เลือกลักษณะต่างๆ ของฟิลด์ที่ต้องการ
- 5 ในขั้นตอนที่ 3 โครงสร้างฟิลด์ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าฟิลด์ยานพาหนะมีให้ใช้งานบนโครงสร้างเพจคำขอบริการ
- 6 คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิซาร์ด

ตอนนี้คุณต้องระบุโครงสร้างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ โดยใช้วิซาร์ด การจัดการบทบาท

- 7 คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:
- 8 ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการกำหนดโครงสร้างเพจคำขอบริการที่กำหนดเอง แล้วคลิกแก้ไข
- 9 ในขั้นตอนที่ 6 ของวิซาร์ด ให้เปลี่ยนชื่อโครงสร้างเพจเป็นโครงสร้างเพจคำขอบริการที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดคำขอบริการ
- 10 คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิซาร์ด

**หมายเหตุ:** ด้วยการใช้การเชื่อมโยงยานพาหนะ คุณยังสามารถอัปเดตโครงสร้างเพจค้นหายานพาหนะเพื่อเปลี่ยนตัวเลือกการเชื่อมโยงที่ผู้ใช้มองเห็น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดการโครงสร้างการค้นหา

## การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ

โดยปกติในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะใช้ส่วนการจัดการเนื้อหา ในเครื่องมือผู้ดูแลระบบ สำหรับยานพาหนะ

ผู้ดูแลระบบสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ด้วยฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้สำหรับยานพาหนะได้

โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่แสดงในโครงสร้างดีฟอลต์ของผลิตภัณฑ์ ในการใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับยานพาหนะ

ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถสร้างโครงสร้างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองโดยทำตามขั้นตอนในกระบวนการต่อไปนี้

### การแสดงผลประเภทผลิตภัณฑ์สำหรับเรคคอร์ดยานพาหนะ

**1** จากเพจใดๆ ให้คลิก การจัดการ, การปรับแต่งแอปพลิเคชัน, ผลิตภัณฑ์, โครงสร้างเพจผลิตภัณฑ์ และคัดลอกโครงสร้างมาตรฐานเพจผลิตภัณฑ์ ไปยังโครงสร้างใหม่

**2** ทำตามวิซาร์ดโครงสร้างเพจสำหรับผลิตภัณฑ์ดังนี้:

- a** ในขั้นตอนที่ 1 ใส่ชื่อโครงสร้างของคุณ
- b** ในขั้นตอนที่ 2 เลือกช่อง จำเป็น ของประเภทผลิตภัณฑ์
- c** ในขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบว่ามีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ แสดงอยู่ในส่วนข้อมูลผลิตภัณฑ์หลัก ทางด้านขวา
- d** คลิกเสร็จสิ้นเพื่อออกจากวิซาร์ด

**3** ระบุโครงสร้างใหม่ที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ตามต้องการ โดยใช้วิซาร์ด การจัดการบทบาท

- a** คลิกที่ การจัดการ แล้วคลิก การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นคลิกที่ การจัดการบทบาท:
- b** ค้นหาบทบาทที่คุณต้องการระบุให้กับโครงสร้างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเอง แล้วคลิก แก้ไข
- c** ในขั้นตอนที่ 6 ของวิซาร์ด ให้เปลี่ยนชื่อโครงสร้างเพจเป็นโครงสร้างเพจผลิตภัณฑ์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์
- d** คลิก เสร็จสิ้น เพื่อออกจากวิซาร์ด

ผู้ใช้ที่มีการแก้ไขบทบาทสามารถจัดทำเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์ที่มีฟิลด์ ประเภทผลิตภัณฑ์ ได้โดยใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผลิตภัณฑ์ โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท

## การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดยานพาหนะ หรือสร้างคำขอบริการสำหรับยานพาหนะที่ถูกต้องเชื่อมโยง

### การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ

**1** ให้เลือกยานพาหนะที่คุณต้องการติดตาม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

**2** ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก ใหม่ ในแถบชื่อคำขอบริการ

**708** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

**หมายเหตุ:** ขณะสร้างคำขอบริการ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนจากค้นหาผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อสำหรับผู้แทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องได้ คุณสามารถเปลี่ยนฟิลเตอร์เพื่อทำการสืบค้นได้ตามต้องการ

### 3 ในเพจการแก้ไขคำขอบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่บริการ	Oracle CRM On Demand จะสร้างเลขที่นี้ขึ้น
หัวเรื่อง	ชื่อหรือคำอธิบายโดยย่อของกิจกรรมนี้
ลำดับความสำคัญ	ลำดับความสำคัญของคำขอบริการ เช่น 1-เร็วที่สุด, 2-สูง หรือ 3-ปานกลาง
สถานะ	สถานะของคำขอบริการ เช่น เปิดอยู่ รอดำเนินการ หรือปิดแล้ว
เวลาที่เปิด	จะระบุเวลาที่เปิดคำขอบริการ Oracle CRM On Demand จะสร้างข้อมูลนี้ขึ้น
ผู้ติดต่อ	ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้
ตัวแทนจำหน่าย	ตัวแทนจำหน่ายที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการนี้
เจ้าของ	เจ้าของคำขอบริการ

**หมายเหตุ:** ขณะสร้างคำขอบริการ โดยค่าฟิลด์ การเลือกตัวแทนจำหน่ายจะเปลี่ยนผู้ติดต่อทั้งหมดเป็นผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่ายรายนั้น สามารถเปลี่ยนฟิลเตอร์เพื่อสืบค้นผู้ติดต่อทั้งหมดได้

## การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ

เมื่อขายยานพาหนะแล้ว ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะเพื่อติดตามความเป็นเจ้าของยานพาหนะนั้น

### 1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

### 2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ ให้คลิก แก้ไข ในแถบชื่อ

โปรดดูข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์ในเพจรายละเอียดยานพาหนะที่ [ฟิลด์ยานพาหนะ](#) (ในหน้า 712)

### 3 ในเพจการแก้ไขยานพาหนะ ให้อัปเดตฟิลด์ ผู้เป็นเจ้าของ ในเรคคอร์ดยานพาหนะ

### 4 บันทึกเรคคอร์ด:

- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดเพจรายละเอียดยานพาหนะ (ซึ่งคุณสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับเรคคอร์ดนี้) ให้คลิก บันทึก
- ในการบันทึกเรคคอร์ดนี้แล้วเปิดเพจแก้ไข (ซึ่งคุณสามารถจัดทำเรคคอร์ดยานพาหนะอื่น) ให้คลิก บันทึกและสร้างยานพาหนะ

## การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการขายสำหรับยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ

ในการติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาที่ส่วนประวัติการขาย แล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อ

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการขายในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการขายเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการขาย ให้ป้อนข้อมูล

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับฟิลด์บางประการสำหรับประวัติการขาย

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่การขาย	ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น
รหัสสกุลเงิน	ค่าดีฟอลต์คือสกุลเงินของคุณ
ชื่อเจ้าของ	เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล
นามสกุลของเจ้าของ	เจ้าของยานพาหนะ

4 บันทึกเรคคอร์ด

การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ

เมื่อคุณต้องการตรวจสอบ อัปเดต หรือจัดทำประวัติการบริการของยานพาหนะ ให้อัปเดตเรคคอร์ดของยานพาหนะ ประวัติการบริการสามารถรวมค่าขอบริการและบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะได้

ในการติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ

1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ **การค้นหาเรคคอร์ด** (ในหน้า 61)

2 ในเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อประวัติการบริการ

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนประวัติการบริการในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนประวัติการบริการเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

3 ในเพจการแก้ไขประวัติการบริการ กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของฟิลด์บางฟิลด์สำหรับประวัติการบริการ

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่ประวัติการบริการ	เลขที่ของประวัติการบริการซึ่งจำกัดไว้ที่ 30 ตัวอักษร Oracle CRM On Demand จะสร้างหมายเลขนี้ขึ้น

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่คำขอบริการ	เรคคอร์ดคำขอบริการที่เชื่อมโยงกับประวัติการบริการนี้ ไม่เกิน 64 ตัวอักษร
นามสกุลของเจ้าของ	เจ้าของยานพาหนะ ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
วันที่ให้บริการ	ค่าดีฟอลต์คือวันที่ของวันนี้
รหัสสกุลเงิน	ค่าดีฟอลต์คือสกุลเงินของคุณ ไม่เกิน 20 ตัวอักษร
ชื่อบริการ	ชื่อหรือตัวเลขที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดประวัติการบริการ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
แบรนด์	ผู้ผลิตหรือแบรนด์ยานพาหนะ อ่านอย่างเดียว
ชื่อเจ้าของ	เมื่อคุณเลือกนามสกุล ฟิลด์นี้จะถูกป้อนข้อมูล ไม่เกิน 50 ตัวอักษร
ผู้ให้บริการ	ตัวแทนจำหน่ายหรือผู้ให้บริการที่ให้บริการยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
คำอธิบาย	ฟิลด์นี้จำกัดจำนวนตัวอักษรไว้ที่ 16,350 ตัว

#### 4 บันทึกเรคคอร์ด

## การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ

คุณสามารถติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะได้

### ในการติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ

#### 1 เลือกยานพาหนะ

สำหรับคำแนะนำในการเลือกยานพาหนะ โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61)

#### 2 บนเพจรายละเอียดยานพาหนะ เลื่อนลงมาแล้วคลิก เพิ่ม ในแถบชื่อข้อมูลทางการเงิน

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นส่วนข้อมูลทางการเงินในเพจรายละเอียดยานพาหนะของคุณ ให้คลิกลิงก์แก้ไขโครงสร้างที่มุมบนด้านขวาของเพจนั้น และเพิ่มส่วนข้อมูลทางการเงินเข้าไปในโครงสร้างเพจของคุณ หากไม่มีส่วนให้เพิ่มในโครงสร้างเพจของคุณ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

#### 3 บนเพจการแก้ไขข้อมูลทางการเงิน ให้กรอกข้อมูลให้เรียบร้อย

ตารางต่อไปนี้อธิบายข้อมูลของบางฟิลด์สำหรับข้อมูลทางการเงิน

ฟิลด์	ความเห็น
เลขที่รายละเอียดการเงิน	ตัวเลขที่ระบบสร้างขึ้น ไม่เกิน 15 ตัวอักษร
ผู้ให้บริการด้านการเงิน	ไม่เกิน 30 ตัวอักษร

## ฟิลด์ยานพาหนะ

ใช้เพจแก้ไขยานพาหนะเพื่อเพิ่มยานพาหนะหรืออัปเดตรายละเอียดยานพาหนะที่มีอยู่ เพจแก้ไขยานพาหนะจะแสดงชุดฟิลด์ทั้งหมดของยานพาหนะ

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันได้หลากหลายวิธี เช่น การเปลี่ยนชื่อประเภทของเรคคอร์ด ฟิลด์ และตัวเลือกในรายการสำหรับเลือก ดังนั้น ข้อมูลที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลมาตรฐานที่ได้อธิบายไว้ในตารางนี้

ตารางดังต่อไปนี้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์บางฟิลด์

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลยานพาหนะหลัก</b>	
เลขกำกับยานพาหนะ	หมายเลข ID ยานพาหนะ (VIN) ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ยี่ห้อ	ผู้ผลิตหรือแบรนด์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ Metro Motors Toyota และไมระบูแบรนด์
รุ่น	รุ่นของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 4Runner และ Tacoma
ปี	ปีที่ผลิตยานพาหนะ รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวเลข และไม่รับตัวอักษรที่ไม่ใช่ตัวเลข
ชื่อผลิตภัณฑ์	ชื่อของผลิตภัณฑ์  โดยปกติแล้ว ในการเพิ่มผลิตภัณฑ์ ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะใช้ฟังก์ชันการจัดการข้อมูล สำหรับยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถอัปเดตเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์โดยตั้งค่าฟิลด์ประเภทผลิตภัณฑ์เป็น ยานพาหนะ ได้ โปรดสังเกตว่าประเภทผลิตภัณฑ์จะไม่แสดงอยู่ในโครงร่างดีฟอลต์ของผลิตภัณฑ์  ขั้นตอนในการแสดงประเภทผลิตภัณฑ์ของยานพาหนะอธิบายอยู่ใน <a href="#">การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ (ในหน้า 708)</a>
ตกแต่ง	อุปกรณ์ตกแต่งยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 2WD และ Prerunner
ประตู	จำนวนประตูของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 2 ประตู 3 ประตู และ 4 ประตู
สีภายนอก	สีของยานพาหนะ
สกุลเงินของยานพาหนะ	การกำหนดสกุลเงินสำหรับราคายานพาหนะ เช่น ดอลลาร์สหรัฐฯ (USD)
เจ้าของ	เจ้าของเรคคอร์ดยานพาหนะ  ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณอาจเห็นฟิลด์เจ้าของหรือฟิลด์สมุดบันทึกหรือทั้งสองฟิลด์นี้ในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด และฟิลด์หนึ่งหรือทั้งสองฟิลด์อาจเว้นว่างสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโหมดความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด (ในหน้า 44)</a>
<b>ข้อมูลเพิ่มเติมของยานพาหนะ</b>	
ใช้แล้ว/ใหม่	ยานพาหนะนั้นใช้แล้วหรือใหม่
ประเภทผลิตภัณฑ์	ประเภทของยานพาหนะ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร  <b>หมายเหตุ:</b> ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
สีภายใน	สีด้านในของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น สีแดง
เกียร์	ประเภทเกียร์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ อัตโนมัติ เปลี่ยนด้วยมือ และตัวเอง
เครื่องยนต์	ประเภทเครื่องยนต์ของยานพาหนะ คำศัพท์ฟิลด์ ได้แก่ 4 สูบ 6 สูบ 8 สูบ 10 สูบ และตัวเอง
ตัวรถ	ประเภทตัวรถของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น คูเป้ หรือคาบรีโอเล็ต



ฟิลด์	คำอธิบาย
ผู้เป็นเจ้าของ	ประเภทความเป็นเจ้าของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น ธุรกิจ หรือรถของบริษัท
ผู้ติดต่อ	บุคคลติดต่อของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
บริษัท	บริษัทที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะ
สาขาบริษัท	ที่ตั้งของบริษัท ไม่เกิน 50 ตัวอักษร หมายเหตุ: ฟิลด์นี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียวเท่านั้น
ตัวแทนจำหน่าย	ชื่อของตัวแทนจำหน่ายยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการ	ชื่อของตัวแทนบริการของยานพาหนะ ไม่เกิน 100 ตัวอักษร
ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต	ราคาขายปลีกที่แนะนำของผู้ผลิต (MSRP) ในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร
ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่าย	ราคาในใบแจ้งหนี้ของตัวแทนจำหน่ายในสกุลเงินที่ใช้ในเรคคอร์ดยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร
สถานะ	สถานะปัจจุบันของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น การผลิต
ที่ตั้ง	ที่ตั้งของยานพาหนะ ตัวอย่างเช่น ล็อตตัวแทนจำหน่าย
เลขไมล์ปัจจุบัน	เลขไมล์ปัจจุบันที่ปรากฏบนมิเตอร์วัดระยะทางของยานพาหนะ ไม่เกิน 22 ตัวอักษร (ตัวเลข)
ประเภทการรับประกัน	ประเภทการรับประกันที่มีมาพร้อมกับยานพาหนะ เช่น เต็ม หรือเพิ่มเติม
เลขที่ใบอนุญาต	เลขที่ใบอนุญาตของเจ้าของ ไม่เกิน 30 ตัวอักษร
รัฐในใบอนุญาต	รัฐที่ใช้ใบอนุญาตที่ออก
คำอธิบาย	ไม่เกิน 250 ตัวอักษร

**หมายเหตุ:** ในการตั้งค่าฟิลด์รายการสำหรับเลือก ตัวอย่างเช่น รุ่น อุปกรณ์ตกแต่ง ประดู

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถปรับแต่งแอปพลิเคชันสำหรับรายการการสำหรับเลือกได้ตามที่อธิบายไว้ในการเปลี่ยนรายการการสำหรับเลือก

## ฟิลด์ที่กำหนดเอง

**หมายเหตุ:** โดยปกติ ผู้ดูแลระบบของบริษัทซึ่งบทบาทมีสิทธิ์ ปรับแต่งแอปพลิเคชัน จะเป็นผู้จัดทำฟิลด์ที่กำหนดเอง

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดสินทรัพย์ จะปรากฏเป็นฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันในเรคคอร์ดยานพาหนะด้วย เนื่องจากเรคคอร์ดยานพาหนะจะรับค่าฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์ อย่างไรก็ตาม ฟิลด์ที่กำหนดเองที่จัดทำในเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่ปรากฏในเรคคอร์ดสินทรัพย์โดยอัตโนมัติ

หากคุณต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองในเรคคอร์ดสินทรัพย์และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ทั้งมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ

หากคุณไม่ต้องการดูฟิลด์ที่กำหนดเองที่เหมือนกันทั้งในมุมมองสินทรัพย์และมุมมองยานพาหนะ ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถจัดทำฟิลด์ที่กำหนดเองเฉพาะสินทรัพย์ให้กับสินทรัพย์ และทำให้ฟิลด์มองเห็นได้ในมุมมองสินทรัพย์เท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง โปรดดูที่ เกี่ยวกับฟิลด์ที่กำหนดเอง

## ฟิล์มเพิ่มเติม

โดยคำตีพิมพ์แล้ว ฟิล์มหลายๆ ส่วนจะไม่ปรากฏในเพจรายละเอียดยานพาหนะ ซึ่งได้แก่ เลขที่ชิ้นส่วน วันที่สั่งซื้อ ราคาซื้อ ปริมาณ วันที่ส่งสินค้า วันที่ติดตั้ง วันที่หมดอายุ วันที่แจ้ง ชนิดผลิตภัณฑ์ และสัญญา

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนการกำหนดฟิล์มเหล่านี้ได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปลี่ยนการกำหนดฟิล์ม โปรดดูที่การจัดทำและแก้ไขฟิล์มในการแสดงฟิล์ม ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องรวมฟิล์มเหล่านี้ในโครงร่างเพจ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงฟิล์มในเพจ โปรดดูที่ การปรับแต่งโครงร่างเพจแบบสแตติก

## ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลยานพาหนะที่เกี่ยวข้อง:

- [การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ \(ในหน้า 704\)](#)
- [การจัดการยานพาหนะ \(ในหน้า 706\)](#)

# 13 การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ

---

คุณสามารถใช้เพจการตั้งค่าของฉันทเพื่อปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับคำแนะนำในแต่ละขั้นตอน ให้คลิกหัวข้อหนึ่งต่อไปนี้:

- การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 716)
- การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ (ในหน้า 724)
- การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 724)
- การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน (ในหน้า 725)
- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ (ในหน้า 726)
- การดูฟิลต์แนวทางการตรวจสอบ (ในหน้า 726)
- การจัดการโควตาของคุณ (ในหน้า 726)
- การตรวจสอบกิจกรรมการไชน์อิน (ในหน้า 727)
- การเปลี่ยนรหัสผ่านของคุณ (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนรหัสผ่าน" ในหน้า 728)
- การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย (ในหน้า 728)
- การตรวจสอบข้อมูลตัวแทนของคุณ (ในหน้า 729)
- การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ในหน้า 730)
- การให้สิทธิ์การไชน์อินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค (ในหน้า 731)
- การแสดงแท็บของคุณ (ในหน้า 731)
- การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ (ในหน้า 732)
- การทำโครงร่างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 737)
- การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (ในหน้า 739)
- การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 733)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างโฮมเพจ (ในหน้า 740)
- การเปลี่ยนแปลงโครงร่างแถบการดำเนินการ (ในหน้า 740)
- การตั้งค่าปฏิทินของคุณ (ในหน้า 741)
- การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน (ในหน้า 743)
- การดูค่าส่งออกข้อมูลของคุณ (ในหน้า 744)

- การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย (ในหน้า 746)
- การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ (ในหน้า 747)
- การกำหนดเครื่องมือรายงาน (ในหน้า 747)
- การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง (ในหน้า 748)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ:

- เกี่ยวกับเครื่องมือของ [On Demand](#) (ในหน้า 746)
- การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ (ในหน้า 249)
- การใช้ [Offline Client](#) (ในหน้า 750)
- การเพิ่มอีเมลจาก [Microsoft Outlook](#) และ [Lotus Notes](#) (ในหน้า 756)

## การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

คุณสามารถอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ เช่น ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของคุณ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะควบคุมโครงสร้างและข้อมูลที่คุณดูได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ดังนั้นคำอธิบายต่อไปนี้อาจแตกต่างจากสิ่งที่คุณเห็น

**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนแปลงค่าฟิลด์ของภาษา สกุลเงิน โซนเวลา และประเทศในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลจะไม่แสดงในรายงานและการวิเคราะห์ทั้งหมดจนกว่าคุณจะไฮไลท์และไฮไลท์อีกครั้ง

#### ในการอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ

- 1 คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้ไข ในส่วนรายละเอียดส่วนบุคคล
- 5 อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไขส่วนบุคคล แล้วบันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** คุณต้องไฮไลท์และไฮไลท์อีกครั้งเพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงบางอย่าง (ภาษา โลเคล โซนเวลา และสกุลเงิน)

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายฟิลด์บางฟิลด์ที่คุณสามารถทบทวนหรืออัปเดต

ฟิลด์	คำอธิบาย
<b>ข้อมูลผู้ใช้หลัก</b>	
ชื่อ	ชื่อของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น
นามสกุล	นามสกุลของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว นี่คือฟิลด์ที่จำเป็น

ฟิลต์	คำอธิบาย
ชื่อย่อ	ชื่อย่อของผู้ใช้ จำกัดตัวอักษร 50 ตัว
คำนำหน้าชื่อ	คำนำหน้าชื่อผู้ใช้
สถานะ	ฟิลต์อ่านอย่างเดียวนี้แสดงสถานะของผู้ใช้ เฉพาะผู้ใช้ที่ใช้งานอยู่เท่านั้นจะสามารถเข้าใช้ Oracle CRM On Demand ได้
รายงานต่อ	ฟิลต์อ่านอย่างเดียวที่ระบุผู้จัดการของผู้ใช้ <b>หมายเหตุ:</b> ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าโครงสร้างของเพจผู้ใช้สำหรับบริษัทของคุณ คุณอาจเห็นฟิลต์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) แทนที่จะเป็นฟิลต์ผู้รับรายงาน โดยฟิลต์ผู้รับรายงาน (ชื่อย่อ) จะแสดง ID แบบย่อสำหรับผู้จัดการของผู้ใช้
ตำแหน่ง	ฟิลต์อ่านอย่างเดียวที่แสดงตำแหน่งงานของผู้ใช้
พื้นที่	พื้นที่หรือพื้นที่ที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดตัวอักษร 40 ตัว
พื้นที่ย่อย	การปรับพื้นที่หรือพื้นที่เพิ่มเติมในจุดที่ผู้ใช้อยู่ จำกัดตัวอักษร 40 ตัว
บทบาท	ฟิลต์อ่านอย่างเดียวนี้แสดงบทบาทที่ได้รับให้กับผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand บทบาทผู้ใช้กำหนดคุณสมบัติใน Oracle CRM On Demand ที่ผู้ใช้มีสิทธิ์ใช้ได้ ชุดสิทธิ์ที่มอบให้แก่ผู้ใช้ในการทำงานกับข้อมูลที่ได้รับการป้องกัน และการตั้งค่าอินเทอร์เน็ตเพจผู้ใช้ที่แสดงข้อมูล
กลุ่มหลัก	กลุ่มที่ได้เพิ่มผู้ใช้เข้าไป อ่านอย่างเดียว
สมุดบันทึกดีฟอลต์	สมุดบันทึกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่คุณจะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่จุดเริ่มต้นของเซสชันของคุณใน Oracle CRM On Demand สมุดบันทึกดีฟอลต์จะใช้กับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพื้นที่ทั้งหมดของ Oracle CRM On Demand นอกเหนือจากโฮมเพจของรายงาน หรือโฮมเพจของแผงควบคุม การตั้งค่าในฟิลต์สมุดบันทึกดีฟอลต์ไม่ได้จำกัดการเข้าใช้เรคคอร์ดของคุณ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก  คุณสามารถเปลี่ยนสมุดบันทึกดีฟอลต์ของคุณได้ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกใดก็ได้ที่คุณเห็น กล่าวคือ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกที่คุณเป็นสมาชิก หรือสมุดบันทึกย่อยของสมุดบันทึกที่คุณเป็นสมาชิก อย่างไรก็ตาม ในการเลือกสมุดบันทึกที่กำหนดเองเป็นสมุดบันทึกดีฟอลต์ของคุณ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องอนุญาตให้คุณเข้าใช้ประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึก นั่นคือ ต้องเลือกช่องทำเครื่องหมาย มีสิทธิ์เข้าใช้ สำหรับประเภทเรคคอร์ดสมุดบันทึกในบทบาทผู้ใช้ของคุณ  <b>หมายเหตุ:</b> ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถระบุสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดให้คุณได้ หากมีการระบุสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้คุณ ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก จะมีการนำสมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับแต่ละประเภทเรคคอร์ดมาใช้ก่อนสมุดบันทึกดีฟอลต์ที่ระบุในฟิลต์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ
สมุดบันทึกดีฟอลต์สำหรับการวิเคราะห์	สมุดบันทึกผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเอง ซึ่งคุณจะเห็นตามค่าดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในโฮมเพจรายงานและโฮมเพจแผงควบคุม การตั้งค่านี้จะไม่จำกัดการเข้าใช้ข้อมูลของคุณ คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นได้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

ฟิลต์	คำอธิบาย
คงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์	<p>ช่องทำเครื่องหมายนี้จะใช้กับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพื้นที่ทั้งหมดของ Oracle CRM On Demand ยกเว้นในโฮมเพจรายงานและโฮมเพจแผงควบคุม ช่องทำเครื่องหมายคงค่าสมุดบันทึกดีฟอลต์จะทำงานดังนี้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกที่เลือกไว้ในฟิลต์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ ทุกครั้งที่คุณเปิดเพจหรือวินโดวที่มีเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณสามารถเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในเพจหรือวินโดวใดๆ ก็ได้ อย่างไรก็ตาม ครั้งถัดไปที่คุณกลับมาเยี่ยมชมเพจหรือวินโดว หรือเปิดเพจหรือวินโดวอื่นๆ ที่มีเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณจะเห็นสมุดบันทึกดีฟอลต์ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก ส่วนค่าที่คุณเลือกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกก่อนหน้านี้จะสูญหาย</li> <li>หากไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะแสดงสมุดบันทึกที่เลือกไว้ในฟิลต์สมุดบันทึกดีฟอลต์ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ จนกว่าคุณจะเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก หลังจากที่คุณเลือกสมุดบันทึกอื่นในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณจะยังคงเห็นสมุดบันทึกใหม่ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไปจนกว่าคุณจะไฮนเอาต์และไฮนอินอีกครั้ง</li> </ul>
<b>ข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้</b>	
ชื่อเรียก	ID สั้นสำหรับผู้ใช้ที่ใช้ระบุหรือแสดงความเป็นเจ้าของประเภทเรคคอร์ดเฉพาะ เช่น บ่อนชื่อหรือชื่อเล่นที่ผู้ใช้ต้องการ ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
ID ผู้ใช้	ID ระบบเฉพาะสำหรับผู้ใช้ที่เข้าร่วมกับ ID ไชนอินของบริษัทเพื่อไชนอินเข้าแอปพลิเคชัน ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
อีเมล	ที่อยู่อีเมลที่ครบถ้วนสำหรับผู้ใช้ เช่น isample@rightequip.com ที่อยู่เมลที่ใช้สำหรับการแจ้งระบบ เช่น การแจ้งรีเซตรหัสผ่าน ฟิลต์นี้เป็นฟิลต์ที่จำเป็นที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
อีเมลรอง	ที่อยู่อีเมลรองของผู้ใช้
หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน	หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานของผู้ใช้ นี่คือฟิลต์ที่จำเป็น
หมายเลขโทรศัพท์มือถือ	หมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ใช้
ID ไชนอินของบริษัท	บริษัทที่เป็นของผู้ใช้ นี่คือฟิลต์ค่าดีฟอลต์และตั้งค่าเมื่อสร้างบริษัท
ID ไชนอินของผู้ใช้	ID ที่ผู้ใช้ใช้ไชนอินเข้าแอปพลิเคชัน ซึ่ง ID นี้เป็นค่าผสมของ ID ไชนอินของบริษัทและ ID ผู้ใช้ ค้นด้วยเครื่องหมายสแลช โดย ID ไชนอินของผู้ใช้เป็นฟิลต์ที่จำเป็น และตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท
<b>การตั้งค่าของผู้ติดต่อ</b>	
ห้ามติดต่อทางโทรศัพท์	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับสายจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ห้ามติดต่อทางจดหมาย	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับจดหมายจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ห้ามติดต่อทางอีเมลอีก	เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้หากคุณไม่ต้องการรับข้อความอีเมลจาก Oracle CRM On Demand Marketing
ส่งอีเมลสำคัญเสมอ	<p>หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ คุณจะได้รับข้อความอีเมลที่มีข้อมูลสำคัญจาก Oracle CRM On Demand ข้อความเหล่านี้ประกอบด้วย:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลที่สำคัญมากเกี่ยวกับการอัปเดตผลิตภัณฑ์และการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับบริการของ Oracle CRM On Demand และผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>คำแนะนำและกำหนดการสำหรับการอัปเดตเป็นเวอร์ชันหลักใหม่</li> </ul>

ฟิลต์	คำอธิบาย
	<p>■ การติดต่อที่มีลำดับความสำคัญสูงหรือถูกเงินเพิ่มเติมจากกระบวนการสนับสนุนตามปกติ (เช่น ในกรณีที่เกิดกรณีฉุกเฉิน)</p> <p>ฟิลต์นี้ไม่สามารถอัปเดตได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ</p> <p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้นที่สามารถอัปเดตช่องทำเครื่องหมายนี้ให้กับผู้ใช้จากเพจรายละเอียดผู้ใช้ได้</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ช่องทำเครื่องหมายนี้ไม่ได้ใช้สำหรับระบุว่าผู้ใช้ใดบ้างที่จะได้รับเลือดของระบบที่มาจาก <b>Oracle CRM On Demand Customer Care</b> เช่น การเตือนการซ่อมบำรุงตามกำหนดเวลาที่จะมีขึ้น</p>
ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้	
ภาษา, โลก, สกุลเงิน, โซนเวลา	<p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะตั้งค่าฟิลด์สำหรับรายการนี้</p> <p>คุณสามารถเขียนทับค่าฟิลด์โดยคลิกรายการสำหรับเลือกในแต่ละรายการ และเลือกค่าที่คุณต้องการ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟิลด์เหล่านี้ โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้</a> (ในหน้า 722)</p> <p>คุณต้องไฮไลท์และไฮไลท์อีกครั้งเพื่อเปิดใช้การเปลี่ยนแปลงภาษา, โลก, สกุลเงิน หรือโซนเวลา</p>
ข้อมูลความปลอดภัยของผู้ใช้	
ประเภทเรื่องที่รายงาน	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าให้คุณมีความสามารถในการดูเรเคอร์ดีรายงานแบบเรียลไทม์ใน <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> รายงานเหล่านี้ให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:</p> <p>การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าฟิลด์)</p> <p>การแสดงผลข้อมูลทีม - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและโอกาสทางการขาย</p> <p>หากคุณไม่กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องที่รายงาน จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ <a href="#">รายงาน</a> (ในหน้า 777) โดยเฉพาะในหัวข้อ เกี่ยวกับการแสดงผลเรเคอร์ดี</p>
ประเภทเรื่องในประวัติ	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ในการตั้งค่าให้คุณมีความสามารถในการดูเรเคอร์ดีสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใน <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> รายงานการวิเคราะห์สัมพันธ์กับการวิเคราะห์แนวโน้มหรือประวัติ หรือมีการคำนวณที่มีความซับซ้อนมากกว่าที่พบในรายงานแบบเรียลไทม์ คุณสามารถเลือกค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้:</p> <p>การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่เป็นของผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง (นี่คือการตั้งค่าฟิลด์)</p> <p>การแสดงผลข้อมูลทีม - ให้คุณดูข้อมูลของตนเองรวมข้อมูลที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและโอกาสทางการขาย</p> <p>การแสดงผลข้อมูลทั้งหมด - การตั้งค่านี้จะรวมการแสดงผลผู้จัดการ ทีม และสมุดบันทึกไว้ด้วยกัน</p> <p>หากคุณไม่กำหนดการตั้งค่าประเภทเรื่องในประวัติ จะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทที่ตั้งค่าโดยผู้ดูแลระบบของคุณ</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในรายงาน โปรดดูที่ <a href="#">รายงาน</a> (ในหน้า 777) โดยเฉพาะในหัวข้อ เกี่ยวกับการแสดงผลเรเคอร์ดี</p>
สามารถอ่านเรเคอร์ดีทั้งหมดตามบทบาท	<p>ใช้รายการสำหรับเลือกนี้ถ้าคุณต้องการให้การรายงานของ <b>Oracle CRM On Demand Answers</b> ใช้การตั้งค่าสามารถอ่านเรเคอร์ดีทั้งหมดได้โดยอิงกับประเภทเรเคอร์ดี</p> <p>ตามที่ระบุไว้ในเพจการเข้าใช้ประเภทเรเคอร์ดีภายในวิซาร์ดการจัดการบทบาท ตัวอย่างเช่น</p> <p>หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้เลือกการตั้งค่าสำหรับความสามารถในการดู สามารถอ่านเรเคอร์ดีทั้งหมดได้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณในประเภทเรเคอร์ดีที่ระบุ (ด้วยการคลิกที่การจัดการ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้การจัดการบทบาท และทำการแก้ไขบทบาทและคลิกที่การเข้าใช้ประเภทเรเคอร์ดี)</p> <p>คุณสามารถดูเรเคอร์ดีทั้งหมดของประเภทเรเคอร์ดีนั้นได้ใน <b>Oracle CRM On Demand Answers</b></p>

ฟิลต์	คำอธิบาย
	<p>หากเปิดใช้งานการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาททั้งโดยการตั้งค่าผ่านโปรไฟล์บริษัทหรือโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณเอง</p> <p>โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท</a> (ในหน้า 723) สำหรับคำแนะนำเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้ สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท</p> <p>หากคุณไม่ได้เลือก สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท การรายงานของ Oracle CRM On Demand Answers จะใช้การแสดงข้อมูลที่ตั้งค่าไว้ในฟิลต์ประเภทเรื่องที่รายงานและประเภทเรื่องในประวัติ</p>
ID ภายนอกสำหรับไชน่อนครั้งเดียว	<p>อ่านอย่างเดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟออลด์ร่วม</p>
ไชน่อนครั้งล่าสุด	<p>ฟิลต์ที่สร้างขึ้นโดยระบบ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตรวจสอบความพยายามในการไชน่อนทั้งหมดของคุณ โปรดดูที่ <a href="#">การตรวจสอบกิจกรรมการไชน่อน</a> (ในหน้า 727)</p>
<b>การตั้งค่าการติดต่อ</b>	
แสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมายเลข	<p>ช่องทำเครื่องหมายนี้ใช้สำหรับผู้ใช้ที่ได้รับการตั้งค่าด้วย Oracle Contact On Demand โดยที่ Oracle Contact On Demand จะแสดงหมายเลขโทรศัพท์เป็นลิงค์ที่คุณสามารถคลิกในเพจรายการและเพจรายละเอียด</p> <p>หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงป๊อปอัปคลิกเพื่อหมายเลข และคลิกที่ลิงค์หมายเลขโทรศัพท์ คุณจะได้รับพร้อมท์พร้อมวินโดว์คลิกเพื่อหมายเลข ก่อนที่ Oracle Contact On Demand จะทำการโทรออก สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการโทรภายในหรือภายนอก โปรดดูที่ <a href="#">การโทร</a> (โปรดดูที่ "การโทรติดต่อ" ในหน้า 378)</p>
แสดงอินบ็อกซ์ไฮเพจการติดต่อของ	<p>เลือกค่าหนึ่งจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่ยินบ็อกซ์ไฮเพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรม ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้ ฟิลเตอร์จะขึ้นกับเวลาเริ่มต้นของกิจกรรม ช่วงเวลายังสั้น จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือปล่อยเมนูให้ว่างไว้ เพจการติดต่อจะแสดงการติดต่อทั้งหมด คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล</p>
แสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุดในไฮเพจการติดต่อของ	<p>เลือกค่าหนึ่งจากเมนูเพื่อกำหนดช่วงเวลาที่ยินบ็อกซ์ไฮเพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์ล่าสุด ตัวอย่างเช่น เดือนสุดท้าย วันสุดท้าย และอื่นๆ Oracle CRM On Demand จะฟิลเตอร์กิจกรรมเหล่านี้ ฟิลเตอร์จะขึ้นกับเวลาสิ้นสุดของกิจกรรม ช่วงเวลายังสั้น จำนวนกิจกรรมการติดต่อที่แสดงก็จะยิ่งน้อยลง หากคุณเลือก ทั้งหมด จากเมนู หรือปล่อยเมนูให้ว่างไว้ เพจการติดต่อจะแสดงกิจกรรมทั้งหมด คุณต้องล็อกเอาต์และล็อกอินอีกครั้งเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนี้มีผล</p>
<b>ข้อมูลเพิ่มเติม</b>	
รีมตีฟออลด์	<p>รายการสำหรับเลือกนี้ทำให้คุณสามารถเลือกธีมที่มีอยู่ที่ใช้ภายในแอปพลิเคชันทั้งหมดสำหรับแอปพลิเคชันของคุณได้เมื่อคุณไชน่อนเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยคอมพิวเตอร์เดสก์ทอปหรือแล็ปทอป</p> <p>โดยธีมจะเปลี่ยนรูปลักษณ์ของแอปพลิเคชัน รวมถึงสีพื้นหลัง ไฮเปอร์ลิงค์ และไอคอน</p> <p>มีธีมที่กำหนดล่วงหน้าไว้แล้วจำนวนหนึ่งให้คุณใช้ อย่างไรก็ตาม</p> <p>ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถจัดทำธีมแบบกำหนดเองได้ใน Oracle CRM On Demand</p> <p>คำว่างแสดงว่าคุณต้องใช้ธีมที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ตั้งค่าไว้ในโปรไฟล์บริษัท</p> <p>สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำธีมแบบกำหนดเอง โปรดดูที่ การจัดทำธีมใหม่</p>
ธีมแท็บเล็ต	<p>ระบบจะใช้ธีมแท็บเล็ตโดยอัตโนมัติเมื่อคุณไชน่อนเข้าสู่ Oracle CRM On Demand ด้วยคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์หน้าจอสัมผัสอื่นๆ หาก Oracle CRM On Demand ตรวจสอบคอมพิวเตอร์แท็บเล็ตหรืออุปกรณ์หน้าจอสัมผัสไม่ได้</p> <p>หากคุณไม่ได้เลือกธีมฟออลด์และธีมแท็บเล็ตไว้ในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ</p> <p>ระบบจะใช้ธีมที่ได้รับการระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่มีการระบุธีมไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ</p> <p>ระบบจะใช้ธีมที่ได้รับการระบุไว้สำหรับบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำงานของธีมใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ <a href="#">เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ</a> (ในหน้า 28)</p>



ฟิลต์	คำอธิบาย
ค่าตีพอลด์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหา	รายการสำหรับเลือกนี้ให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าตีพอลด์ประเภทเรคคอร์ดการค้นหาเพื่อแสดงในการค้นหาในแถบการดำเนินการ (เช่น เปลี่ยนแปลงผู้ติดต่อเป็นบริษัท หรือประเภทเรคคอร์ดอื่นที่คุณสามารถเข้าใช้) ช่องค้นหาแถบการดำเนินการจะกำหนดค่าตีพอลด์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนี้ทุกครั้งที่คุณไชนอินเข้าสู่แอปพลิเคชัน โดยไม่คำนึงถึงจุดที่คุณออกจากระบบล่าสุด
แสดงเพจอินดีต่อรับเมื่อไชนอิน	ช่องทำเครื่องหมายนี้ทำให้คุณสามารถระบุว่า จะให้แสดงเพจอินดีต่อรับของ Oracle CRM On Demand เมื่อคุณไชนอินเข้าสู่แอปพลิเคชันหรือไม่
โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด	รายการสำหรับเลือกนี้ช่วยให้คุณใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อน และระบุวิธีการเปิดวินโดว์ดูผลก่อน วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกไอคอน ดูผลก่อน ที่จะปรากฏขึ้นเมื่อคุณเลื่อนตัวชี้ไปที่ลิงค์ของเรคคอร์ด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าที่คุณเลือก วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด คุณสามารถเลือกเปิดใช้งานฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้โดยการเลือก ปิด ในฟิลต์นี้  สามารถระบุการตั้งค่าแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้ในระดับบริษัทโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ และโดยผู้ใช้แต่ละคน การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าของบริษัท หากฟิลต์นี้ว่างเปล่า ระบบจะใช้การตั้งค่าแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท
การแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้า	หากเปิดใช้งานฟังก์ชันการแจ้งเตือนการแจ้งเตือนล่วงหน้า ลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของเพจ (เช่น ส่วนของเรคคอร์ดที่เชื่อมโยง) จะปรากฏในการแสดงการแจ้งเตือนล่วงหน้าที่ด้านล่างของวินโดว์เบราว์เซอร์ของคุณ คุณสามารถคลิกที่ลิงค์ที่ไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้เลยโดยไม่ต้องเลื่อนลงไปที่ด้านล่างของเพจ คุณสามารถขยับการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ด้วยการคลิกที่ไอคอนเครื่องหมายลบ (-) ในการแจ้งเตือนล่วงหน้า ในการขยายการแจ้งเตือนล่วงหน้าอีกครั้ง ให้คลิกไอคอนเครื่องหมายบวก (+) การตั้งค่าขยายหรือขยับของคุณในการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะได้รับทรงไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดจนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้อีกครั้ง แม้ว่าคุณจะไชนอินออกจากแอปพลิเคชันและไชนอินอีกครั้งก็ตาม  คุณยังสามารถลบการแจ้งเตือนล่วงหน้าทั้งหมดออกจากเพจรายละเอียด โดยการปิดฟังก์ชันในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ  <b>หมายเหตุ:</b> คุณสมบัติการแจ้งเตือนล่วงหน้าสามารถเปิดหรือปิดได้ในระดับบริษัทและสำหรับแต่ละผู้ใช้ โดยการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะถูกนำมาใช้แทนการตั้งค่าของบริษัท สีในการแจ้งเตือนล่วงหน้าจะระบุตามธีมที่คุณใช้งาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเลือกธีม โปรดดูที่ <a href="#">การตั้งค่าธีมของคุณ (ในหน้า 724)</a>
รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง	หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงผลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้ หากฟิลต์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากฟิลต์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท
การสนับสนุนไชนเวลาของผู้ใช้สำหรับประเภทเรื่องที่รายงาน	ถ้าเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาในรายงานแบบเรียลไทม์จะแสดงตามไชนเวลาของคุณ คุณอาจสามารถเปลี่ยนการตั้งค่านี้ได้ ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับวิธีที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ถ้าไม่เลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ของคุณ วันที่และเวลาที่แสดงในรายงานจะแสดงตามไชนเวลาของบริษัท

ฟิลต์	คำอธิบาย
หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการ	<p>รายการสำหรับเลือกนี้จะกำหนดวิธีที่คุณดูส่วนหัวคอลัมน์สำหรับรายการและผลการค้นหาใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถเลือกค่าดังต่อไปนี้ได้:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>เปิด</b> เมื่อคุณเลื่อนลงไปรายการเรคคอร์ด และแถวส่วนหัวคอลัมน์ขึ้นมาถึงส่วนบนสุดของวินโดว์เบรเซอร์ คุณจะสามารถมองเห็นป้ายคอลัมน์ได้เสมอ</li> <li><b>ปิด</b> เมื่อคุณเลื่อนลงไปรายการเรคคอร์ด และแถวส่วนหัวคอลัมน์ขึ้นมาถึงส่วนบนสุดของวินโดว์เบรเซอร์ คุณจะไม่สามารถมองเห็นป้ายคอลัมน์ได้อีก</li> </ul> <p><b>หมายเหตุ:</b> หากฟิลต์หยุดส่วนหัวคอลัมน์ของรายการในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณว่างเปล่า ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท</p>

## เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้

แต่ละบริษัทจะมีการกำหนดผู้ดูแลระบบของบริษัทอย่างน้อยหนึ่งคน โดยมีหน้าที่ตั้งค่าและปรับแต่ง Oracle CRM On Demand สำหรับทั้งองค์กร ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าฟิลด์บางค่าซึ่งจะมีผลต่อผู้ใช้ทุกคน แต่ผู้ใช้แต่ละคนสามารถแทนที่การตั้งค่าฟิลด์เริ่มแรกเหล่านี้ได้ ตารางต่อไปนี้อธิบายสิ่งที่ได้รับผลกระทบจากการตั้งค่า

ชื่อการตั้งค่า	คำอธิบาย
โซนเวลา	แอปพลิเคชันสนับสนุนรหัสเวลาสากล (UTC) เพื่อให้เวลาและวันที่ทั้งหมดถูกแสดงตามโซนเวลาของผู้ใช้ เช่น การนัดหมายที่มีกำหนดเวลา 11:00 a.m. PST จะแสดงเป็น 2:00 p.m. สำหรับผู้ใช้ที่มีการตั้งค่าเป็น EST เนื่องจากเวลาต่างกันสามชั่วโมง
โลแคล	การตั้งค่าโลแคลจะกำหนดรูปแบบตัวเลข สกุลเงิน หมายเลขโทรศัพท์ เวลา และวันที่ เช่น ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่าโลแคลเป็น เยอรมัน - เยอรมนี จะเห็นจำนวนสกุลเงินแสดงเป็น 110.000,00 ในขณะที่ผู้ใช้ที่เลือกการตั้งค่า อังกฤษ - สหรัฐ จะเห็นจำนวนเงินเดียวกันนี้แสดงเป็น 110,000.00 ผู้ใช้ควรเลือกรูปแบบที่คุ้นเคยที่สุด
ภาษา	การตั้งค่าภาษาทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนภาษาสำหรับอินเทอร์เน็ตเฟสผู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งานได้ ขึ้นอยู่กับคำติพอลต์ของภาษาในบริษัท ผู้ใช้อาจเห็นบางรายการในรายงานเป็นภาษาที่ไม่ใช่คำติพอลต์ของผู้ใช้
สกุลเงิน	<p>การตั้งค่าสกุลเงินจะให้คำติพอลต์จำนวนสกุลเงินที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดใหม่ทั้งหมดที่ผู้ใช้จัดทำ เมื่อผู้ใช้ดูรายงานรายได้ ซึ่งรายงานรายได้จะแสดงในคำติพอลต์สกุลเงินของผู้ใช้ ถ้าผู้จัดการดูรายได้สะสมจากผู้ใช้ที่มีสกุลเงินแตกต่างกัน ผู้จัดการจะเห็นจำนวนเงินในคำติพอลต์สกุลเงินของตน (ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนก่อน)</p> <p>อย่างไรก็ตาม ประมาณการจะปรับเพิ่มเป็นคำติพอลต์สกุลเงินของบริษัทเสมอ เช่น ผู้ใช้ที่มีคำติพอลต์สกุลเงินเป็นดอลลาร์สหรัฐ จะเห็นประมาณการของตนถูกแปลงเป็นยูโรถ้าสกุลเงินของบริษัทเป็นยูโร</p>
ประเทศ	การตั้งค่าประเทศในโปรไฟล์ผู้ใช้จะควบคุมเทมเพลตที่ใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ฟิลด์ของประเทศเมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดใหม่ที่มีที่อยู่ ตัวอย่างเช่น หากฟิลต์ประเทศในโปรไฟล์ของผู้ใช้ถูกตั้งค่าเป็นฝรั่งเศส เมื่อผู้ใช้จัดทำเรคคอร์ดที่มีที่อยู่ เช่น เรคคอร์ดบริษัท เทมเพลตฝรั่งเศสจะถูกใช้แสดงฟิลด์ที่อยู่ของฝรั่งเศส สำหรับที่อยู่ที่มีสินค้าและเรียกเก็บเมื่อเพจเรคคอร์ดใหม่เปิดเป็นครั้งแรก ซึ่ง Oracle CRM On Demand มีเทมเพลตที่อยู่ของประเทศมากกว่า 60 ประเทศ

ชื่อการตั้งค่า	คำอธิบาย
โทรศัพท์	<p>รูปแบบหมายเลขโทรศัพท์จะกำหนดโดยการตั้งค่าโลแคล</p> <p>แอปพลิเคชันจะปรับการแสดงผลสำหรับหมายเลขโทรศัพท์นอกพื้นที่เพื่อให้ผู้ใช้เห็นหมายเลขทั้งหมดที่จำเป็นทั้งหมด เช่น ผู้ใช้ในสหรัฐอเมริกาจะต้องหมายเลข 011 เมื่อโทรออกต่างประเทศ ดังนั้น เมื่อผู้ใช้ป้อนหมายเลข +44 3333 333 333 เพื่อโทรไปสหราชอาณาจักร หมายเลขจะแสดงเป็น 011 +44 3333 333 333</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ผู้ใช้ควรป้อนเครื่องหมายบวก (+) นำหน้าหมายเลขต่างประเทศ</p> <p>ฟิลต์โทรศัพท์ที่มีไอคอนโทรศัพท์อยู่ติดกับฟิลต์ การคลิกไอคอนนี้จะเปิดวินโดว์การตรวจสอบโทรศัพท์ ซึ่งทำให้ผู้ใช้สามารถตรวจสอบว่าแอปพลิเคชันระบุหมายเลขถูกต้องหรือไม่ซึ่งประกอบด้วย รหัสประเทศ, รหัสเมือง/พื้นที่, หมายเลขท้องถิ่น และหมายเลขภายในสำหรับหมายเลขนั้น การปิดวินโดว์นี้จะพร้อมดีให้แอปพลิเคชันป้อนลำดับหมายเลขโทรออกที่ถูกต้อง</p> <p>นอกจากนี้ ถ้าผู้ใช้ต้องการดูรหัสประเทศของประเทศใดประเทศหนึ่ง ผู้ใช้สามารถคลิกไอคอนโทรศัพท์ เลือกประเทศ แล้วบันทึกข้อมูลได้ รหัสประเทศสำหรับประเทศที่เลือกไว้จะแสดงในฟิลต์โทรศัพท์</p>

**หมายเหตุ:** เมื่อการตั้งค่าเหล่านี้เปลี่ยนแปลง ผู้ใช้ต้องไฮน์เอาต์และไฮน์อินใหม่อีกครั้งเพื่อให้ Oracle CRM On Demand แสดงข้อมูลด้วยการตั้งค่าใหม่

## เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในเพจโปรไฟล์บริษัท แต่ผู้ใช้สามารถแทนที่การตั้งค่านี้ในเพจโปรไฟล์ผู้ใช้ของผู้ใช้คนนั้นได้ การรายงานของ Oracle CRM On Demand Answers ใช้การแสดงผลข้อมูลที่ตั้งค่าในขอบเขตตามการกำหนดบทบาทของผู้ใช้ หรือการแสดงผลข้อมูลที่ตั้งค่าในประเภทเรื่องการรายงานและประเภทเรื่องประวัติในเพจโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าช่องทำเครื่องหมายเรคคอร์ดอ่านได้ทั้งหมดตามบทบาท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์สำหรับบริษัทและผู้ใช้](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้" ในหน้า 722)

ตารางต่อไปนี้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเวลาและวิธีเปิดใช้งานการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท		การแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดบทบาท
การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัท	การตั้งค่าโปรไฟล์ผู้ใช้	
ใช่	ใช่	ใช้งาน
ใช่	ไม่	เลิกใช้
ใช่	なし	ใช้งาน (แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์)
なし	ใช่	ใช้งาน
なし	なし	เลิกใช้ (แสดงการตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทตามค่าดีฟอลต์)
なし	ไม่	เลิกใช้

ในการอัปเดตโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

ในการอัปเดตโปรไฟล์บริษัท (ผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น) โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟอลด์ร่วม)

## การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์ของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ตัวอย่างเช่น

คุณอาจจะต้องการแก้ไขประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์สำหรับการค้นหาเป้าหมายจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อเป็นเรคคอร์ดบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การค้นหากับ Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ [การค้นหาเรคคอร์ด](#) (ในหน้า 61) ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

### ในการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้ไข ในแพจรายละเอียดส่วนบุคคล
- 5 ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
- 6 เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกประเภทเรคคอร์ดการค้นหาคำติฟอลด์
- 7 บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ:** คุณต้องไชน์เอาต์และไชน์อินอีกครั้งใน Oracle CRM On Demand เพื่อการเปลี่ยนแปลง

## การตั้งค่าธีมของคุณ

คุณสามารถตั้งค่าธีม UI จากข้อมูลโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณให้เป็นหนึ่งในหลายธีมที่กำหนดล่วงหน้าใน Oracle CRM On Demand

หรือธีมที่กำหนดเองที่จัดทำแล้วโดยผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำธีมใหม่ โปรดดูที่ การจัดทำธีมใหม่ ธีมที่ว่างแสดงว่าไม่มีธีมที่กำหนดไว้สำหรับคุณ ในกรณีนี้คุณต้องใช้ธีมของบริษัทหรือธีมของบทบาท (หากมีการระบุไว้)

ในการตั้งค่าธีมของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้ เมื่อคุณระบุธีม จะมีลำดับความสำคัญเหนือกว่าธีมอื่นๆ ที่ถูกระบุที่ระดับบทบาทหรือบริษัท

### การตั้งค่าธีมของคุณ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ให้คลิกที่ลิงค์ โปรไฟล์ของฉัน และคลิก แก้ไข
- 4 เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม

- 5 เลือกธีมที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกชื่อฟิลด์
- 6 (ไม่จำเป็น) ในการเลือกธีมที่คุณต้องการใช้เมื่อใช้แท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์พีซีอื่น ๆ ให้คลิกที่ไอคอนค้นหา (แว่นขยาย) ในฟิลต์ริ่มแท็บเล็ต

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand จะใช้ธีมที่ระบุในฟิลต์ริ่มแท็บเล็ต หากมีการตรวจพบแท็บเล็ตคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์พีซีอื่นโดย Oracle CRM On Demand หาก你不ได้เลือกธีมตามค่าฟิลด์และธีมแท็บเล็ตในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุไว้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากไม่ได้ระบุธีมสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ ระบบจะใช้ธีมที่ระบุสำหรับบริษัทของคุณ หากไม่มีการระบุธีมแท็บเล็ตในระดับใด ๆ ระบบจะใช้ธีมตามค่าฟิลด์ของคุณ โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการทำงานของธีม Oracle CRM On Demand ใน [เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเพช](#) (ในหน้า 28)

## การตั้งค่าโหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อน

หากมีการใช้งานฟังก์ชันแสดงตัวอย่างเรคคอร์ด คุณสามารถแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้จากลิงก์เรคคอร์ดในตำแหน่งต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand รวมถึง:

- โหมเพจของฉัน
- โหมเพจของเรคคอร์ด
- เพจรายการเรคคอร์ด
- เพจรายละเอียดเรคคอร์ด (รวมถึงรายการของเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง)
- แถบการดำเนินการ

วินโดว์ดูผลก่อนจะแสดงส่วนแรกของเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด คุณสามารถตั้งค่าโหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อนได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับการตั้งค่าที่คุณเลือก วินโดว์ดูผลก่อนจะเปิดขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด หรือเมื่อคุณคลิกที่ไอคอนดูผลก่อน ซึ่งจะปรากฏขึ้นเมื่อคุณวางตัวชี้ไว้บนลิงค์ของเรคคอร์ด คุณยังสามารถคลิกใช้ฟังก์ชันดูผลเรคคอร์ดก่อนได้เช่นกัน

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถระบุโหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดในระดับบริษัท และผู้ใช้แต่ละคนยังสามารถระบุโหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดได้ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของผู้ใช้ การตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณจะแทนที่การตั้งค่าของบริษัท หากฟิลต์โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณว่างเปล่า ระบบจะใช้โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท

ในการตั้งค่าโหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

### ในการตั้งค่าโหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อน

- 1 ในมุมมองแรกของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แท็บ ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล
- 5 ในเพจแท็บส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงมาที่ส่วนข้อมูลเพิ่มเติม
- 6 ในฟิลต์โหมดแสดงผลเรคคอร์ดก่อน ให้เลือกโหมดที่คุณต้องการจากรายการสำหรับเลือก  
หากคุณต้องการใช้โหมดแสดงตัวอย่างเรคคอร์ดของบริษัท ให้เลือกตัวเลือกว่างเปล่าจากรายการสำหรับเลือก
- 7 บันทึกเรคคอร์ด

## การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ

การตั้งค่าภาษาในรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณจะควบคุมภาษาที่คุณเห็นในอินเทอร์เน็ตเพชู้ใช้ วิธีใช้ออนไลน์ และการฝึกใช้งาน ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะระบุภาษาให้ในขั้นเริ่มแรก แต่คุณสามารถเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้ได้โดยละเอียดส่วนบุคคลของคุณ คุณยังอาจเห็นรายการบางอย่างในรายงานที่อยู่ในภาษาที่คุณไม่ได้ตั้งไว้ให้เป็นค่าฟอลด์ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภาษาที่เป็นค่าฟอลด์ของบริษัท

ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

### ในการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 คลิก แก้อัปเดต ในพจนานุกรมส่วนบุคคล
- 5 ในเพจการแก้ไขส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนข้อมูลทางภูมิศาสตร์ของผู้ใช้
- 6 เลือกภาษาที่คุณต้องการในรายการสำหรับเลือกภาษา
- 7 บันทึกเรคคอร์ด
- 8 ไซต์เอาต์ด็อกจาก Oracle CRM On Demand และไซต์อื่นกลับเข้ามาอีกครั้งเพื่อเปิดใช้งานการเปลี่ยนแปลงนี้

## การดูฟิลต์แนวทางการตรวจสอบ

ในการดูกิจกรรมของแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์ เช่น บริการทางเว็บและ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

### ในการดูฟิลต์แนวทางการตรวจสอบ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 เลื่อนลงมาที่ส่วนแนวทางการตรวจสอบเพื่อตรวจสอบกิจกรรมที่ใช้งานการตรวจสอบ

## การจัดการโควต้าของคุณ

ทั้งคุณและผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถตั้งค่าโควต้าของคุณได้ ในฐานะผู้ใช้ คุณไม่จำเป็นต้องมีสิทธิ์พิเศษใดๆ ใดๆก็ตาม ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการผู้ใช้เพื่อตั้งค่าโควต้าของคุณได้

**726** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

คุณสามารถตรวจสอบและปรับเปลี่ยนโควต้าที่มีอยู่ หรือบ่อนโควต้าใหม่และทำการคำนวณโดย:

- การบ่อนโควต้ารายปี ระบบจะกระจายค่าเท่ากับตลอดทั้งปี
- การบ่อนโควต้าของแต่ละเดือน ระบบจะหายุทธรวมของปี

คุณสามารถใช้งานโควต้าได้เมื่อต้องการ หลังจากที่คุณใช้งานโควต้า Oracle CRM On Demand จะใช้ข้อมูลโควต้าเพื่อป้อนข้อมูลในเพจการประมาณการ ซึ่งจะบันทึกเป้าหมายของแต่ละปีของคุณ ให้คุณตรวจสอบประวัติเป้าหมายของคุณ และเปรียบเทียบการประมาณการของคุณกับโควต้าของคุณได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการโควต้า](#) (ในหน้า 294)

**หมายเหตุ:** คุณสามารถใช้งานโควต้าได้มากกว่าหนึ่งโควต้าต่อปี เมื่อจัดทำการประเมินการและมีเฉพาะโควต้าที่ใช้งานเท่านั้น ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณเปิดใช้งานโควต้าทั้งหมดที่คุณต้องการรวมในการประมาณการของคุณ

#### ในการกำหนดโควต้าของคุณ

- 1 ในมุมมองของเพจโลกได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนไปยังส่วนโควต้า
- 5 ในส่วนโควต้า คลิกที่ โควต้าใหม่
- 6 ในฟอร์มแก้ไขโควต้า ให้บ่อนเริ่มต้นโควต้าและชื่อของโควต้า
- 7 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการกระจายโควต้ารายปี ให้เท่ากับตลอดปีงบประมาณ ให้บ่อนจำนวนเงินในฟิลด์ยอดรวมโควต้าและคลิก กระจาย
  - ในการเพิ่มโควต้ารายเดือน ให้บ่อนจำนวนเงินของแต่ละเดือนและคลิก ผลรวม

**หมายเหตุ:** การคลิก ผลรวม เป็นการเพิ่มรายการโควต้ารายเดือนทั้งหมด และแสดงยอดรวมในฟิลด์ยอดรวม
- 8 บันทึกเรคคอร์ด

## การตรวจสอบกิจกรรมการใช้อิน

คุณสามารถตรวจสอบกิจกรรมการใช้อินของคุณได้ เช่น จำนวนครั้งที่คุณใช้อินแอปพลิเคชัน

**หมายเหตุ:** เรคคอร์ดใช้อินของผู้ใช้ที่นานกว่า 90 วันจะถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand อย่างต่อเนื่อง

#### ในการตรวจสอบกิจกรรมการใช้อิน

- 1 ในมุมมองของเพจโลกได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล

3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล

4 ในพจนานุกรมจะแสดงข้อมูลส่วนบุคคล ให้เลื่อนลงไปยังส่วนประวัติการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อตรวจสอบกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคุณ

กิจกรรมนี้รวมถึงกิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคุณจากแอปพลิเคชันอื่น ทั้งนี้รวมทั้งโปรแกรม Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand และอื่นๆ

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ประเภทในเรคคอร์ดใช้อินเทอร์เน็ตแสดงช่องทางที่มีการพยายามใช้อินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น หากมีการพยายามใช้อินเทอร์เน็ตผ่านวินโดวส์เบราว์เซอร์ ฟิลด์ประเภทจะแสดงคำ อินเทอร์เน็ตที่พ หากมีการพยายามใช้อินเทอร์เน็ตผ่านบริการทางเว็บ ฟิลด์ประเภทจะแสดงคำ บริการทางเว็บ

## การเปลี่ยนรหัสผ่าน

Oracle CRM On Demand ช่วยให้คุณสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ตลอดเวลา โดยที่บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ รีเซ็ตรหัสผ่านส่วนบุคคล

**หมายเหตุ:** หากบริษัทของคุณใช้ทางแก้ปัญหาที่คุณต้องใช้การใช้อินเทอร์เน็ตเดียว (SSO) เพื่อเข้าใช้ Oracle CRM On Demand คุณจำเป็นต้องรีเซ็ตรหัสผ่านโดยใช้ทางแก้ปัญหาที่นั้น และไม่เข้าใช้ Oracle CRM On Demand

### ในการเปลี่ยนรหัสผ่าน

- 1 โหมดขบวนการของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์รวม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์ อัปเดตรหัสผ่าน ที่ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจอัปเดตรหัสผ่าน ให้ตรวจสอบนโยบายรหัสผ่านก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับรหัสผ่านของคุณ โดยปกติแล้วนโยบายรหัสผ่านจะถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบของบริษัท และอาจเปลี่ยนแปลงได้
- 5 ในส่วนอัปเดตรหัสผ่าน ให้ป้อนข้อมูลในฟิลด์
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

## การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของคุณจะถูกนำมาใช้ คุณตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเมื่อคุณใช้อินเทอร์เน็ตเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เป็นครั้งแรก อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปลี่ยนแปลงคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยได้ตลอดเวลา

### หากคุณลืมรหัสผ่านของคุณจะเกิดอะไรขึ้น

หากคุณลืมรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand คุณสามารถคลิกลิงค์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้? ในเพจใช้อินเทอร์เน็ตของ Oracle CRM On Demand แล้วคลิกลิงค์ ฉันลืมรหัสผ่าน เพื่อรีเซ็ตรหัสผ่านของคุณ จากนั้น Oracle CRM On Demand จะส่งอีเมลที่มีลิงค์ชั่วคราวไปยังแอปพลิเคชันนั้น เมื่อคุณใช้ลิงค์ชั่วคราวนี้ คุณต้องตอบคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยเพื่อตรวจสอบพิสูจน์ เมื่อคุณตอบคำถามถูกต้อง คุณสามารถตั้งคำถามรหัสผ่านใน Oracle CRM On Demand ได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรีเซ็ตรหัสผ่านในกรณีที่คุณลืมรหัสผ่าน โปรดดูที่ การตั้งค่าข้อมูล ID ใช้อินเทอร์เน็ตหรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน (ในหน้า 149)



**หมายเหตุ:** หากคุณลืม ID ไลน์อินผู้ใช้ของคุณ คุณสามารถใช้ลิงก์ เข้าใช้บัญชีของคุณไม่ได้? ในเพจไชนอินของ Oracle CRM On Demand เพื่อส่งคำขอให้ส่ง ID ไลน์อินผู้ใช้ให้คุณทางอีเมล

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

#### ในการตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย

- 1 ในมุมขวาบนของเพจโลกได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์ คำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน
- 4 ในเพจคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยของฉัน หากคุณไม่ได้ตั้งคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยในครั้งแรก ให้บอกรหัสผ่านของ Oracle CRM On Demand ในฟิลเตอร์ผ่านปัจจุบัน
- 5 เลือกคำถาม และป้อนคำตอบ  
**หมายเหตุ:** คำตอบต้องยาวไม่เกิน 100 ตัวอักษร
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

คำแนะนำ: จัดบันทึกคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัยและคำตอบที่คุณตั้งค่าไว้ เพื่อให้มีข้อมูลที่พร้อมใช้ในกรณีที่คุณลืมรหัสผ่าน

## การตรวจดูข้อมูลตัวแทนของคุณ

การมอบหมายผู้ใช้ เป็นคุณสมบัติที่ช่วยให้ผู้ใช้ซึ่งสนับสนุนหลาย ๆ บุคคลสามารถดูเรคคอร์ดที่เป็นของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณเปิดใช้คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้ และมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณจะสามารถดำเนินการต่อไปนี้ได้:

- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย
- ดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ
- เพิ่มการมอบหมายให้ตัวคุณเอง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่ การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ในหน้า 730)

ในการดูรายการผู้ใช้ที่คุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไปนี้

#### ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย

- 1 ในมุมขวาบนของเพจโลกได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงก์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล เลื่อนลงมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมาย เพื่อดูรายการผู้ใช้ซึ่งคุณเป็นผู้ได้รับมอบหมาย

ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในขั้นตอนต่อไปนี้

### ในการดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 บนเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้เลื่อนมาที่ส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายเพื่อดูรายการผู้ใช้ซึ่งมอบหมายให้คุณ

**หมายเหตุ:** > หากไม่เห็นส่วนผู้ใช้ที่มอบหมายหรือผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ในมุมมองของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณ หากเพิ่มส่วนดังกล่าวลงในโครงร่างเพจของคุณไม่ได้ ให้ติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณ

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

## การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

การมอบหมายผู้ใช้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่สนับสนุนบุคคลหลายคน สามารถเรคคอร์ดทั้งหมดของบุคคลเหล่านั้นได้ หากผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณใช้งานคุณลักษณะการมอบหมายผู้ใช้ และบทบาทผู้ใช้ของคุณได้รับการตั้งค่าสำหรับการมอบหมายผู้ใช้ คุณสามารถอนุญาตให้ผู้ใช้ทำหน้าที่เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายสำหรับคุณ โดยการเพิ่มผู้ใช้รายดังกล่าวในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของคุณจะสามารถเข้าใช้เรคคอร์ดที่คุณเป็นเจ้าของได้

นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณก็สามารถแต่งตั้งตัวแทนที่ได้รับมอบหมายให้กับคุณได้เช่นกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีการที่ผู้ดูแลระบบจะแต่งตั้งผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย โปรดดูที่ การจัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย (ผู้ดูแลระบบ)

### ในการเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ของฉัน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 เลื่อนมาที่ส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย และคลิกที่ เพิ่มผู้ใช้

**หมายเหตุ:** หากส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายไม่ปรากฏบนเพจรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ ให้คลิกที่ แก้ไขโครงร่าง ในมุมมองของเพจ จากนั้นเพิ่มส่วนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายลงในโครงร่างหน้าของคุณ หากส่วนดังกล่าวไม่พร้อมใช้งานสำหรับการเพิ่มลงในโครงร่างหน้าของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณ

- 5 ในเพจการแก้ไขผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คลิกที่ไอคอนค้นหาเพื่อเลือกผู้ใช้ที่คุณต้องการเพิ่มไว้ในรายการ ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย
- 6 หากมีการกำหนดค่าไว้ในฟิลต์บทบาทผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย คุณสามารถเลือกบทบาทของผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายแต่ละรายเพิ่มเติมได้
- 7 คลิก บันทึก

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

เกี่ยวกับการมอบหมายผู้ใช้

**730** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## การให้สิทธิ์การใช้งานแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค

คุณสามารถอนุญาตให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคเข้าใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand ของคุณได้ ซึ่งอาจเป็นเรื่องจำเป็นเพื่อให้พนักงานฝ่ายบริการด้านเทคนิคทำการแก้ไขปัญหา

### ในการให้สิทธิ์การใช้งานกับผู้อื่น

- 1 ในมุมขวามือของเพจโลกนี้ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ลิงค์โปรไฟล์ส่วนบุคคล ในส่วนโปรไฟล์ส่วนบุคคล
- 3 คลิกที่ลิงค์ สิทธิ์การใช้งาน ในส่วนข้อมูลส่วนบุคคล
- 4 ในเพจสิทธิ์การใช้งาน บ่อนช่องของวันที่และเวลาที่อนุญาตให้บุคคลดังกล่าวเข้าใช้เซสชันของคุณได้
- 5 บันทึกเรคคอร์ด

**หมายเหตุ** หากคุณต้องการสิ้นสุดการให้สิทธิ์การใช้งานก่อนหน้าวันที่สิ้นสุดสิทธิ์ที่คุณระบุไว้ โดยที่คุณได้ให้สิทธิ์โดยที่คุณสมบัตินี้ไปแล้ว คุณจะต้องกำหนดช่วงของวันที่และเวลาใหม่โดยใช้วันที่ในอดีต

## การแสดงแท็บของคุณ

แท็บด้านบนสุดของเพจของคุณเป็นจุดเริ่มต้นของการจัดการข้อมูลของคุณ บทบาทที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณได้ระบุให้กับคุณจะกำหนดว่าแท็บใดที่คุณใช้ได้และลำดับเริ่มแรกที่ปรากฏ

**หมายเหตุ:** คุณสามารถกำหนดให้แท็บของคุณเป็นแบบส่วนบุคคลได้ก็ต่อเมื่อบทบาทของคุณสามารถใช้งานสิทธิ์ทำแท็บให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลเท่านั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเปลี่ยนลำดับของแท็บที่ปรากฏ

### ในการเปลี่ยนแปลงลำดับแท็บของคุณ

- 1 ในมุมขวามือของเพจโลกนี้ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงร่างแท็บส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างแท็บ
- 4 ในส่วนแท็บที่ใช้ได้ ให้เลือกแท็บที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้นคลิกปุ่มลูกศรขวาเพื่อย้ายแท็บนั้นจากส่วนแท็บที่ใช้ได้ไปยังส่วนแท็บที่เลือก

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างเมื่อคุณคลิกเลือกแท็บ

- 5 ในส่วนแท็บที่เลือก ให้เลือกหนึ่งแท็บต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ลูกศรเพื่อย้ายแท็บขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
- หมายเหตุ:** (ไม่จำเป็น) ในการย้อนกลับโครงร่างแท็บของคุณกลับไปทำการตั้งค่าฟอลด์สำหรับบทบาทของคุณ คลิกที่ ดีฟอลด์

- 6 คลิก ตกลง และบันทึกเรคคอร์ด

## การเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียดของคุณ

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลได้หากมีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' สำหรับบทบาทผู้ใช้ของผู้ใช้ หากต้องการดูคำแนะนำที่ระดับขั้นตอนสำหรับการทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูที่ [การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล \(ในหน้า 733\)](#)

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงสร้างฟิลด์บนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลได้เมื่อมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้นี้:

- มีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์' สำหรับบทบาท
- มีการระบุโครงสร้างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทสำหรับประเภทเรคคอร์ด

โครงสร้างฟิลด์ส่วนบุคคลที่ผู้ใช้จัดทำสำหรับเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ดจะใช้สำหรับเพจที่ใช้แก้ไขเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดนั้นด้วย นอกจากนี้ โครงสร้างฟิลด์ส่วนบุคคลอาจใช้ในเพจที่ผู้ใช้อื่นข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้ หากต้องการดูคำแนะนำที่ระดับขั้นตอนสำหรับการทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูที่ [การทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล \(ในหน้า 737\)](#)

### เกี่ยวกับการแก้ไขโครงสร้างส่วนบุคคล

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณอนุญาตให้คุณทำโครงสร้างเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

คุณสามารถแก้ไขโครงสร้างส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดผ่านทางลิงก์แก้ไขโครงสร้างในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ นอกจากนี้

คุณยังสามารถแก้ไขโครงสร้างส่วนบุคคลสำหรับเพจรายละเอียดในประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ผ่านทางลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉันทัดด้วย

เมื่อคุณแก้ไขโครงสร้างส่วนบุคคลเพื่อทำโครงสร้างเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานจะมีลักษณะดังนี้ โดยขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่มีให้สำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ:

- เพจโครงสร้างส่วนบุคคลจะเปิดขึ้นหากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์สองสิทธิ์จากสิทธิ์ต่อไปนี้: ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์, ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือเพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคลจะมีลิงก์อยู่สามลิงก์ ดังนี้:

- **โครงสร้างฟิลด์** ลิงก์นี้จะเปิดเพจ 'โครงสร้างส่วนบุคคล - ฟิลด์' ขึ้นมา ซึ่งคุณสามารถทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ได้

**หมายเหตุ:** ลิงก์โครงสร้างฟิลด์มีให้ใช้งานบนเพจโครงสร้างส่วนบุคคลเฉพาะในกรณีที่มีการระบุโครงสร้างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ หากมีการระบุโครงสร้างเพจมาตรฐานสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณ จะไม่มีลิงก์โครงสร้างฟิลด์ให้ใช้งาน

- **โครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง** ลิงก์นี้จะเปิดเพจ 'โครงสร้างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' ขึ้นมา ซึ่งคุณสามารถทำโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลบนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ได้

- **จัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ด** ลิงก์นี้จะเปิดเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ซึ่งคุณสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตัวบ่งชี้ปรากฏบนแท็บสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงว่ามีเรคคอร์ดอยู่ในส่วนต่างๆ หรือไม่

- เพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ฟิลด์จะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ แต่ไม่รวมสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

- เพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่รวมสิทธิ์ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

- เพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดจะเปิดขึ้นโดยตรงถ้าบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด แต่ไม่รวมสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลด์ หรือสิทธิ์เพจรายละเอียดส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการทำโครงสร้างเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- [การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล \(ในหน้า 733\)](#)
- [การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง \(ในหน้า 739\)](#)

- การทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล (ในหน้า 737)
- เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่ (ในหน้า 47)

## การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง'

คุณสามารถจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนเพจรายละเอียดเป็นประเภทเรคคอร์ดได้ โดยส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องนี้จะแสดงประเภทเรคคอร์ดที่แตกต่างกันซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือกไว้ ตัวอย่างเช่น หมายเหตุและกิจกรรมเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่สามารถเชื่อมโยงกับโอกาสทางการขายหรือผู้ติดต่อ ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดประเภทและลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ปรากฏบนเพจรายละเอียดแต่ละเพจตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลำดับของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องหรือซ่อนส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณไม่ได้ใช้งาน การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าเหล่านี้จะมีผลกับมุมมองของแอปพลิเคชันของคุณเท่านั้น

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณลบสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง' ออกจากบทบาทผู้ใช้ของคุณ คุณจะไม่สามารถทำโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้

### เกี่ยวกับโครงสร้างเพจรายละเอียดแบบสแตติกและไดนามิก

โครงสร้างเพจรายละเอียดสามารถแบ่งออกเป็นแบบสแตติกหรือไดนามิก เมื่อมีการใช้โครงสร้างเพจแบบสแตติก คุณจะเห็นโครงสร้างเพจเดียวกันในเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดที่ระบุ ในขณะที่โครงสร้างเพจแบบไดนามิกจะอนุญาตให้ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณระบุโครงสร้างเพจที่แตกต่างกันสำหรับเรคคอร์ดที่ต่างกันที่มีประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่าที่เลือกไว้ในฟิลต์รายการสำหรับเลือกบนเรคคอร์ด คุณสามารถทำโครงสร้างเพจทั้งแบบสแตติกและไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้

### เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงสร้างเพจดีฟอลต์หลังการจัดทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคล

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถอัปเดตโครงสร้างเพจแบบสแตติกหรือโครงสร้างเพจอื่นใดที่ใช้ในโครงสร้างแบบไดนามิกได้ตลอดเวลา หลังจากที่คุณจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับเพจรายละเอียดเป็นประเภทเรคคอร์ดแล้ว การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณดำเนินการกับความพร้อมใช้งานของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องบนโครงสร้างเพจดีฟอลต์จะยังไม่ส่งผลในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณทันที

#### จะเกิดอะไรขึ้นหากมีการเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้กับโครงสร้างเพจดีฟอลต์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจเพิ่มส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องใหม่ลงในโครงสร้างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทผู้ใช้ของคุณ หลังจากที่คุณจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลเป็นประเภทเรคคอร์ดแล้ว หากมีการดำเนินการนี้เกิดขึ้น และหากคุณต้องการเพิ่มส่วนใหม่ลงในโครงสร้างส่วนบุคคลให้กับเพจดังกล่าว คุณจะต้องรีเซ็ตโครงสร้างเพจของคุณให้เป็นโครงสร้างดีฟอลต์ก่อน จากนั้นคุณจึงสามารถใช้โครงสร้างเพจดีฟอลต์หรือจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลใหม่ที่ประกอบด้วยส่วนใหม่ได้

#### จะเกิดอะไรขึ้นหากมีการลบส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกจากโครงสร้างเพจดีฟอลต์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอาจลบส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกจากโครงสร้างเพจดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทผู้ใช้ของคุณ หากมีส่วนใดส่วนหนึ่งที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณลบออกจากโครงสร้างเพจดีฟอลต์รวมอยู่ในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณสำหรับเพจดังกล่าว ส่วนต่างๆ เหล่านั้นจะยังคงใช้งานได้ในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณ จนกว่าคุณจะลบออกจากโครงสร้าง หรือคุณรีเซ็ตโครงสร้างของคุณเป็นโครงสร้างดีฟอลต์

### การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงสร้างเพจแบบสแตติก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงสร้างแบบสแตติก โดยการเข้าใช้งานเพจโครงสร้างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทนจากนี้คุณยังสามารถทำโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงสร้างเพจแบบสแตติกได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดสำหรับโครงสร้างแบบสแตติก โครงสร้างต่างๆ จะมีลักษณะที่เหมือนกันไม่ว่าคุณจะใช้หน้าเพจด้วยวิธีใดก็ตาม

### ในการทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจรายละเอียดแบบสแตติก

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
- 4 หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง  
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งในส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
- 6 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
- 7 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ระบบจะใช้โครงร่างใหม่ของคุณในเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทเรคคอร์ดนั้นๆ ต่อไปจนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คุณเปลี่ยนแปลงโครงร่างอีกครั้ง
- คุณเรียกคืนโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** การเรียกคืนโครงร่างดีฟอลต์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์จะไม่ผลกับโครงร่างส่วนบุคคลใดๆ ของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน การเรียกคืนโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะไม่ผลกับโครงร่างดีฟอลต์ส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- ผู้ดูแลระบบของคุณรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับบทบาทของคุณเป็นโครงร่างดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดเป็นโครงร่างดีฟอลต์สำหรับบทบาท โครงร่างดีฟอลต์ส่วนบุคคลทั้งหมดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะได้รับการจัดเก็บเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับผู้ที่มีบทบาทนั้น อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบระบุโครงร่างเพจใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้กับบทบาท ผู้ใช้ทั้งหมดที่มีบทบาทนั้นจะเห็นโครงร่างดีฟอลต์ใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ด แต่ผู้ใช้จะยังคงเห็นโครงร่างส่วนบุคคลของตนเองของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไป จนกว่าผู้ใช้จะเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

### การทำโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับโครงร่างเพจแบบไดนามิก

เมื่อใช้โครงร่างแบบไดนามิก คุณอาจสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก โดยจะมีการควบคุมฟังก์ชันที่ช่วยให้คุณสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลหลายรายการของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดด้วยช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง ในโปรไฟล์บริษัทดังนี้:

- หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง คุณสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดได้เพียงโครงร่างเดียว หลังจากที่คุณทำโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด คุณจะเห็นชุดส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เหมือนกันบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีประเภทดังกล่าว โดยไม่คำนึงถึงค่าที่เลือกไว้ในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก
- หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งานการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่าง บนโปรไฟล์ของบริษัท คุณสามารถจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงร่างเพจแบบไดนามิก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับเพจรายละเอียดแบบไดนามิก

เมื่อไม่มีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ขั้นตอนนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงร่างแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการเข้าใช้เพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทัน นอกจากนี้คุณยังสามารถทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงร่างบนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หากไม่มีการใช้งานการทำโครงร่างเพจแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โครงร่างต่างๆ จะมีลักษณะที่เหมือนกันไม่ว่าคุณจะใช้หน้าเพจด้วยวิธีใดก็ตาม

**ในการทำโครงสร้างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อไม่ได้ใช้งานการทำโครงสร้างแบบไดนามิกแต่ละโครงสร้างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล**

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงสร้างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงสร้างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงสร้างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงสร้างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียด
- 4 หากเพจโครงสร้างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5 ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง  
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
- 6 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ
- 7 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงสร้างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว เพจรายละเอียดจะนำโครงสร้างใหม่ของคุณไปใช้กับเรคคอร์ดทั้งหมดที่อยู่ในประเภทเรคคอร์ดนั้น โดยไม่คำนึงถึงค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงสร้างแบบไดนามิกของเพจ จนกว่าคุณจะเปลี่ยนโครงสร้างอีกครั้ง หรือจนกว่าคุณจะเรียกข้อมูลโครงสร้างดีฟอลต์เดิมสำหรับเพจรายละเอียดที่ปรากฏเป็นลำดับแรก

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงสร้างของเพจรายละเอียดแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อไม่มีการใช้งานการทำโครงสร้างแบบไดนามิกแต่ละโครงสร้างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ขั้นตอนนี้จะอธิบายถึงวิธีการทำโครงสร้างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยการเข้าใช้เพจโครงสร้างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน นอกจากนี้คุณยังสามารถทำโครงสร้างแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ด้วยวิธีการคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด เมื่อมีการใช้งานการทำโครงสร้างแบบไดนามิกแต่ละโครงสร้างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของโครงสร้างแบบไดนามิกจะเป็นดังนี้:

- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงสร้างส่วนบุคคลผ่านลิงค์การตั้งค่าของฉัน คุณจะสามารถจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลสำหรับค่าทั้งหมดในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดการแสดงผลโครงสร้างแบบไดนามิก
- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงสร้างส่วนบุคคลผ่านลิงค์แก้ไขโครงสร้างบนเพจรายละเอียด คุณจะสามารถจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลสำหรับค่าที่เลือกไว้ในรายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงสร้างของเพจแบบไดนามิกเท่านั้น

**ในการทำโครงสร้างแบบไดนามิกเป็นข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อใช้งานการทำโครงสร้างแบบไดนามิกแต่ละโครงสร้างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล**

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงสร้างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงสร้างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงสร้างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงสร้างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงสร้างเพจรายละเอียด
- 4 หากเพจโครงสร้างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5 ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ในส่วนค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้รีน ให้เลือกค่าที่คุณต้องการจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคล  
หมายเหตุ: หากคุณต้องการจัดทำโครงสร้างส่วนบุคคลที่จะใช้งานเมื่อไม่มีการเลือกค่าในฟิลด์รายการสำหรับเลือก ให้เว้นว่างฟิลด์รายการสำหรับเลือก
- 6 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้แสดง และใช้ลูกศรทิศทางเพื่อย้ายไปยังส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง  
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
- 7 ในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่แสดง ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้ง และใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องขึ้นหรือลง จนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการ

## 8 ทำซ้ำขั้นตอนที่ 5 ถึง 7 เพื่อจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลเพิ่มเติมตามที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่ต้องการจัดทำโครงร่างส่วนบุคคลเป็นค่าในรายการสำหรับเลือก ระบบจะใช้โครงร่างพหุติพอลต์ของค่าในรายการสำหรับเลือกดังกล่าว

## 9 บันทึกเรคคอร์ด

หลังจากที่คุณทำโครงร่างของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นส่วนบุคคลสำหรับค่าในรายการสำหรับเลือกแล้ว

เพจรายละเอียดจะนำโครงร่างส่วนบุคคลของคุณไปใช้กับเรคคอร์ดทั้งหมดที่มีการเลือกค่าในรายการสำหรับเลือกนั้น จนกว่าคุณจะเปลี่ยนโครงร่างของค่าในรายการสำหรับเลือกอีกครั้ง หรือจนกว่าคุณจะเรียกข้อมูลโครงร่างดีพอลต์เดิมสำหรับเพจรายละเอียดที่ปรากฏเป็นลำดับแรก

## การเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีพอลต์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีพอลต์โดยการเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทน์

นอกจากนี้คุณยังสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีพอลต์ด้วยการคลิกที่ลิงค์ แก๊ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด

หากใช้งานการทำโครงร่างแบบไดนามิกแต่ละโครงร่างเป็นข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะของโครงร่างแบบไดนามิกจะเป็นดังนี้:

- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทน์  
คุณสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีพอลต์สำหรับค่าทั้งหมดในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่เป็นตัวกำหนดโครงร่างแบบไดนามิก  
คุณยังสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีพอลต์สำหรับค่าบางค่าในรายการสำหรับเลือก โดยที่ยังคงค่าโครงร่างส่วนบุคคลของคุณสำหรับค่าในรายการสำหรับเลือกอื่นๆ ได้ด้วย
- หากคุณเข้าใช้งานเพจโครงร่างส่วนบุคคลผ่านลิงค์ แก๊ไขโครงร่าง บนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด  
คุณสามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีพอลต์ให้กับค่าในรายการสำหรับเลือกที่เลือกในฟิลด์รายการสำหรับเลือกในปัจจุบัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดโครงร่างแบบไดนามิกของเพจ แต่จะไม่สามารถเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องดีพอลต์ให้กับค่าในรายการสำหรับเลือกอื่นๆ ได้

### ในการเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีพอลต์

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉันทน์
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์เพจโครงร่างซึ่งคุณต้องการเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียด
- 4 หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- 5 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิก ค่าดีพอลต์ เพื่อเรียกคืนโครงร่างของค่าที่เลือกในคอลัมน์ค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้รันเป็นโครงร่างดีพอลต์
- คลิก ค่าดีพอลต์ทั้งหมด เพื่อเรียกคืนโครงร่างของค่าทั้งหมดในคอลัมน์ค่าที่ใช้ได้ของรายการสำหรับเลือกที่ใช้รันเป็นโครงร่างดีพอลต์

**หมายเหตุ:** สามารถใช้งานปุ่ม ค่าดีพอลต์ทั้งหมด เฉพาะในโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคลเท่านั้น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีที่โครงร่างส่วนบุคคลโต้ตอบกับโครงร่างเพจสำหรับบทบาท โปรดดูที่ วิธีที่โครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องส่วนบุคคลโต้ตอบกับโครงร่างเพจสำหรับบทบาท

## รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ทำรูปแบบการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

คุณยังสามารถเลือกที่จะแสดงส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดให้เป็นแบบรายการหรือเป็นแท็บก็ได้ โดยการตั้งค่าตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ

หากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณเว้นว่างไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ และหากฟิลด์รูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในบทบาทผู้ใช้ของคุณเว้นว่างไว้

ระบบจะใช้การตั้งค่าของบริษัท สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงตัวเลือกรูปแบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องในโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณ โปรดดูที่ การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ (ในหน้า 716)



## การทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ใช้สามารถกำหนดโครงสร้างฟิลต์บนเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้เมื่อมีการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้นี้:

- มีการใช้งานสิทธิ์ 'ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ฟิลต์' สำหรับบทบาท
- มีการระบุโครงสร้างเพจที่กำหนดเองให้กับบทบาทสำหรับประเภทเรคคอร์ด

คุณสามารถทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ทั้งโครงสร้างแบบสแตติกและไดนามิก เมื่อทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โปรดคำนึงถึงประเด็นต่อไปนี้:

- ฟิลต์ทั้งหมดที่ใช้ใ้บนโครงสร้างที่กำหนดเองซึ่งระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดจะปรากฏตามค่าดีฟอลต์บนโครงสร้างของคุณ จนกว่าคุณจะทำโครงสร้างให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล
- คุณสามารถลบ (ซ่อน) ฟิลต์บางฟิลต์บนโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณได้ แต่ไม่สามารถเพิ่มฟิลต์ที่ไม่ได้ปรากฏบนโครงสร้างดีฟอลต์ลงในโครงสร้างส่วนบุคคลของคุณได้
- คุณไม่สามารถลบฟิลต์ที่จำเป็นออกจากโครงสร้างได้ นอกจากนี้ ผู้ดูแลระบบสามารถระบุให้ฟิลต์บางฟิลต์ต้องปรากฏในโครงสร้างเสมอ เพื่อให้คุณไม่สามารถลบฟิลต์เหล่านั้นออกจากโครงสร้างส่วนบุคคลได้ ในเพจ 'โครงสร้างส่วนบุคคล - ฟิลต์' ฟิลต์ที่ต้องปรากฏบนโครงสร้างเสมอจะแสดงด้วยตัวอักษรสีเดียวกับกับฟิลต์ที่จำเป็น

คุณอาจสามารถทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลผ่านทางลิงก์ร่วม การตั้งค่าของเงิน หรือผ่านทางลิงก์แก้ไขโครงสร้างบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือทั้งสองลิงก์ก็ได้

ขึ้นอยู่กับประเภทของโครงสร้างเพจที่ใช้ ตารางต่อไปนี้จะแสดงว่าลิงก์ใดที่คุณสามารถใช้ทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลได้ ไม่ว่าในกรณีใด

โครงสร้างเพจที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณต้องเป็นโครงสร้างเพจที่กำหนดเอง กล่าวคือคุณไม่สามารถทำโครงสร้างเพจมาตรฐานให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ได้ ข้อมูลในตารางนี้ยังใช้ได้กับกรณีที่คุณต้องการเรียกคืนโครงสร้างฟิลต์ส่วนบุคคลกลับเป็นโครงสร้างฟิลต์ดีฟอลต์สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการเรียกคืนโครงสร้างฟิลต์ดีฟอลต์ โปรดดูส่วนการเรียกคืนโครงสร้างฟิลต์ดีฟอลต์เป็นโครงสร้างฟิลต์ดีฟอลต์ในหัวข้อนี้

ประเภทโครงสร้าง	ลิงก์การตั้งค่าของเงิน	ลิงก์แก้ไขโครงสร้าง
โครงสร้างแบบสแตติก	ใช่	ใช่
โครงสร้างดีฟอลต์สำหรับโครงสร้างแบบไดนามิก สำหรับข้อมูลโปรดดูหมายเหตุหลังจากตารางนี้	ใช่	ใช่ ฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้นของโครงสร้างแบบไดนามิกต้องเว้นว่างในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
โครงสร้างสำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในรายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้น	ไม่	ใช่ ต้องเลือกค่าที่เหมาะสมในฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้นของโครงสร้างแบบไดนามิก

**หมายเหตุ:** โครงสร้างดีฟอลต์สำหรับโครงสร้างแบบไดนามิกคือโครงสร้างที่จะใช้เมื่อฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้นของโครงสร้างแบบไดนามิกเว้นว่างในเรคคอร์ด

ในการทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด ให้ทำตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

### ในการทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- 1 ในมุมมองของเพจโลกได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของเงิน  
**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการทำโครงสร้างฟิลต์ซึ่งใช้สำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้นของโครงสร้างแบบไดนามิกให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลแทนที่คุณจะคลิกที่ลิงก์การตั้งค่าของเงิน ให้คุณเปิดเรคคอร์ดซึ่งมีค่าที่เหมาะสมในฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รั้น คลิก แก้ไขโครงสร้าง แล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4
- 2 ในส่วนการทำโครงสร้างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงสร้างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงสร้างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงก์เพจโครงสร้างสำหรับเพจที่คุณต้องการทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล  
ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ให้คลิก โครงสร้างบริษัท
- 4 หากเพจโครงสร้างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงสร้างฟิลต์
- 5 ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ฟิลต์ ให้ใช้ปุ่มลูกศรจัดเรียงฟิลต์บนโครงสร้างใหม่

คุณสามารถย้ายฟิลด์ภายในส่วนของเพจ และสามารถย้ายฟิลด์จากส่วนหนึ่งของเพจไปยังอีกส่วนหนึ่งได้ หากคุณไม่ต้องการให้ฟิลด์บางฟิลด์ปรากฏบนโครงร่างเพจส่วนบุคคลของคุณ ให้ย้ายฟิลด์นั้นไปยังส่วนฟิลด์ที่ใช้ได้

**หมายเหตุ:** หากคุณย้ายฟิลด์ที่จำเป็นหรือฟิลด์ที่ผู้ดูแลระบบของคุณระบุว่าต้องปรากฏบนโครงร่างในส่วนฟิลด์ที่ใช้ได้เสมอ คุณจะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาดเมื่อพยายามบันทึกโครงร่างนั้น และคุณจะต้องย้ายฟิลด์นั้นกลับไปยังส่วนใดส่วนหนึ่งของโครงร่าง

## 6 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หลังจากผู้ใช้จัดทำโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลแล้ว จะมีการใช้โครงร่างในแต่ละครั้งที่ผู้ใช้เปิดหรือแก้ไขเรคคอร์ดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงโครงร่างฟิลด์อีกครั้ง

■ ผู้ใช้เรียกคืนโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์สำหรับเพจ

**หมายเหตุ:** การเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์จะไม่มีผลกับโครงร่างส่วนบุคคลใดๆ ของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน การเรียกคืนโครงร่างส่วนบุคคลของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะไม่มีผลกับโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด

■ ผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับบทบาทผู้ใช้กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ หรือระบุโครงร่างอื่นให้กับบทบาทสำหรับเรคคอร์ดประเภทนั้น

**หมายเหตุ:** หากผู้ดูแลระบบรีเซ็ตโครงร่างเพจสำหรับประเภทเรคคอร์ดเป็นโครงร่างดีฟอลต์สำหรับบทบาท โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลทั้งหมดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะได้รับการจัดเก็บเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับผู้ใช้ที่มีบทบาทนั้น อย่างไรก็ตาม หากผู้ดูแลระบบระบุโครงร่างเพจใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ดให้กับบทบาท ผู้ใช้ทั้งหมดที่มีบทบาทนั้นจะเห็นโครงร่างฟิลด์ใหม่สำหรับประเภทเรคคอร์ด แต่ผู้ใช้จะยังคงเห็นโครงร่างส่วนบุคคลของตนเองของส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นต่อไป จนกว่าผู้ใช้จะเรียกคืนโครงร่างข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นโครงร่างดีฟอลต์

โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลของผู้ใช้อาจใช้ในเพจที่ผู้ใช้ป้อนข้อมูลสำหรับเรคคอร์ดใหม่ด้วยก็ได้ ขึ้นอยู่กับวิธีการตั้งค่าบทบาทของผู้ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโครงร่างฟิลด์ในเพจเรคคอร์ดใหม่ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับโครงร่างของเพจเรคคอร์ดใหม่](#) (ในหน้า 47)

## การเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์

หากคุณต้องการหยุดใช้โครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคล คุณสามารถเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดของบทบาทของคุณได้ คุณสามารถเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ผ่านทางลิงก์ร่วม การตั้งค่าของจีน หรือผ่านทางลิงก์แก้ไขโครงร่างบนเพจรายละเอียดเรคคอร์ด หรือทั้งสองลิงก์ก็ได้ ขึ้นอยู่กับประเภทของโครงร่างเพจที่ใช้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับลิงก์ที่ต้องใช้ โปรดดูตารางในส่วนก่อนหน้าของหัวข้อนี้

ในการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์ส่วนบุคคลกลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์ ให้ทำตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการต่อไปนี้ให้ครบถ้วน

### ในการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์กลับเป็นโครงร่างดีฟอลต์

1 ในมุมขวบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของจีน

**หมายเหตุ:**

หากคุณต้องการเรียกคืนโครงร่างฟิลด์ซึ่งใช้สำหรับค่าที่เฉพาะเจาะจงในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รันของโครงร่างแบบไดนามิกกลับเป็นโครงร่างฟิลด์ดีฟอลต์สำหรับค่าดังกล่าว แทนที่คุณจะคลิกที่ลิงก์การตั้งค่าของจีน ให้คุณเปิดเรคคอร์ดซึ่งมีค่าที่เหมาะสมในฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ใช้รัน คลิก แก้ไขโครงร่าง แล้วข้ามไปยังขั้นตอนที่ 4

2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล

3 ในส่วนโครงร่างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล คลิกที่ลิงก์เพจโครงร่างสำหรับเพจที่คุณต้องการเรียกคืนกลับเป็นเพจดีฟอลต์

4 หากเพจโครงร่างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิก โครงร่างฟิลด์

5 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล - ฟิลด์ ให้คลิก ค่าดีฟอลต์

6 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

ครั้งต่อไปที่คุณเปิด แก้ไข หรือจัดทำเรคคอร์ดในประเภทเรคคอร์ดดังกล่าว คุณจะเห็นโครงร่างดีฟอลต์ระบุให้กับบทบาทของคุณสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น

## หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

ดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำโครงสร้างฟิลต์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล:

- วิธีที่โครงสร้างฟิลต์ส่วนบุคคลติดต่อกับโครงสร้างเพจสำหรับบทบาท

## การจัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำเพจรายละเอียดให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด

คุณสามารถตั้งค่าส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ตัวบ่งชี้ปรากฏบนแท็บสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อแสดงว่ามีเรคคอร์ดอยู่ในส่วนต่างๆ หรือไม่

ผู้ดูแลระบบของคุณยังสามารถตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้กับเพจรายละเอียดได้ตามระดับบทบาทสำหรับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ

หากคุณไม่ได้ทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด ระบบจะใช้การตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดที่ได้รับการตั้งค่าไว้สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดและลักษณะการทำงานของตัวบ่งชี้เรคคอร์ด โปรดดูที่ [ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand](#) (ในหน้า 34) และ [เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง](#) (ในหน้า 60)

ในการทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

### ในการทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ด

- 1 โคมูขวามของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงสร้างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ลิงค์ โครงสร้างส่วนบุคคล
- 3 ในส่วนโครงสร้างเพจรายละเอียดส่วนบุคคล ให้คลิกลิงค์เพจโครงสร้างประเภทเรคคอร์ด
- 4 หากเพจโครงสร้างส่วนบุคคลเปิดขึ้น ให้คลิกลิงค์จัดการตัวบ่งชี้เรคคอร์ด
 

**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถเข้าใช้เพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดได้ โดยการคลิกที่ลิงค์แก้ไขโครงสร้างในทุกเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- 5 ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ในรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ใช้ได้ ให้เลือกส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่คุณต้องการให้ตัวบ่งชี้เรคคอร์ดปรากฏ และคลิกที่ลูกศรเพื่อย้ายส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังรายการข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่เลือก
 

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนในแต่ละครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้
- 6 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

หลังจากที่คุณทำการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดให้เป็นส่วนบุคคลสำหรับประเภทเรคคอร์ดแล้ว จะมีการใช้การตั้งค่าที่คุณทำให้เป็นส่วนบุคคลกับเพจรายละเอียดสำหรับเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้น จนกว่าจะมีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คุณอัปเดตการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของคุณอีกครั้ง
- คุณเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นสำหรับบทบาทของคุณ การอัปเดตใดๆ ที่เริ่มต้นดำเนินการโดยผู้ดูแลระบบของคุณที่ระดับบทบาทจะถูกนำไปใช้
- ผู้ดูแลระบบของคุณรีเซ็ตโครงสร้างเพจสำหรับบทบาทของคุณให้เป็นโครงสร้างดีฟอลต์ การตั้งค่าส่วนบุคคลทั้งหมดสำหรับการแสดงตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกเรียกคืนเป็นการตั้งค่าที่สำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นที่ระดับบทบาท

ในการเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าดีฟอลต์สำหรับประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนต่อไปนี้

ในการเรียกคืนการตั้งค่าตัวบ่งชี้เรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดให้เป็นการตั้งค่าฟิลด์

- ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล - ตัวบ่งชี้เรคคอร์ด ให้คลิก ค่าฟิลด์

## การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโฮมเพจ

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ ทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล คุณสามารถเพิ่มหรือลบส่วนต่างๆ จากโครงสร้างโฮมเพจของคุณ (โฮมเพจของฉัน โฮมเพจบริษัท โฮมเพจผู้ติดต่อ โฮมเพจลีด โฮมเพจโอกาสทางการขาย และโฮมเพจคำขอบริการ) ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะตั้งค่าโครงสร้างโฮมเพจที่คุณเห็นตามค่าฟิลด์

**หมายเหตุ:** คุณสามารถทำโฮมเพจให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล โดยคลิกที่ลิงค์ แก้ไขโครงสร้าง ของแต่ละโฮมเพจ

### ในการเปลี่ยนโครงสร้างโฮมเพจ

- 1 โนเมนูขวามือของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงสร้างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงสร้างส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโครงสร้างส่วนบุคคล ในส่วนโครงสร้างโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกโครงสร้างโฮมเพจที่คุณต้องการแก้ไข (ตัวอย่างเช่น โครงสร้างโฮมเพจของฉัน)
- 4 ในส่วนส่วนที่ใช้ได้ของเพจ ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการแสดงในโฮมเพจและใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนไปยังส่วนด้านซ้ายหรือส่วนด้านขวา  
คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกมากกว่าหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งโดยการกดปุ่ม SHIFT หรือ CTRL ค้างไว้เมื่อคุณคลิกเลือกส่วน
- 5 ในส่วนด้านซ้ายหรือด้านขวา ให้เลือกหนึ่งส่วนต่อการเลือกหนึ่งครั้งและใช้ปุ่มลูกศรเพื่อย้ายส่วนขึ้นหรือลงจนกระทั่งปรากฏตามลำดับที่คุณต้องการในโฮมเพจ
- 6 บันทึกเรคคอร์ด

## การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแถบการดำเนินการ

ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณจะเป็นผู้กำหนดโครงสร้างแถบการดำเนินการให้กับบทบาทผู้ใช้แต่ละบทบาท ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณยังสามารถทำให้บทบาทผู้ใช้ของคุณไม่สามารถใช้แถบการดำเนินการได้

หากบทบาทผู้ใช้ของคุณสามารถใช้แถบการดำเนินการได้ แถบการดำเนินการจะปรากฏอยู่ที่ด้านซ้ายของเพจ Oracle CRM On Demand ทุกเพจตามค่าฟิลด์ คุณสามารถซ่อนและแสดงแถบการดำเนินการได้ตามต้องการ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ](#) (ในหน้า 39)

หากเปิดใช้สิทธิ์ ทำแถบการดำเนินการให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับบทบาทของคุณ คุณสามารถแสดงหรือซ่อนส่วนใดของแถบการดำเนินการก็ได้ รวมถึงเว็บแอปพลิเคชันที่ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณอนุญาตให้ใช้ในโครงสร้างแถบการดำเนินการสำหรับบทบาทผู้ใช้ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าบทบาทผู้ใช้ของคุณ โปรดติดต่อผู้ดูแลระบบของบริษัท

คุณสามารถระบุวิธีการแสดงผลของเรคคอร์ดได้ หากเรคคอร์ดดังกล่าวเป็นเรคคอร์ดเดี่ยวที่เป็นผลลัพธ์ของการค้นหา คุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้โดยตรงในเพจรายละเอียดของเรคคอร์ด หรืออาจแสดงในเพจรายการ ซึ่งตัวเลือกที่ใช้ควบคุมลักษณะการทำงานนี้คือช่องทำเครื่องหมาย นาฬิกาไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนตัวเลือกการค้นหาของเพจโครงสร้างแถบการดำเนินการในการตั้งค่าส่วนบุคคลของคุณ ข้อควรพิจารณาต่อไปนี้จะใช้กับช่องทำเครื่องหมาย นาฬิกาไปยังเพจรายละเอียดโดยตรง หากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด:

- ตามคำตีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายจะไม่ถูกเลือกไว้
- หากไม่มีการเลือกช่องทำเครื่องหมายไว้ และการค้นหาส่งคืนเพียงผลลัพธ์เดียว เรคคอร์ดจะปรากฏในเพจรายการ และคุณสามารถเปิดเรคคอร์ดได้จากเพจรายการ
- หากมีการเลือกช่องทำเครื่องหมาย และการค้นหาส่งคืนเพียงผลลัพธ์เดียว เรคคอร์ดจะเปิดขึ้นโดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด
- หลังจากที่คุณเลือกหรือยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย การตั้งค่าจะมีผลกับการค้นหาทั้งหมดในแถบการดำเนินการและในการค้นหาขั้นสูงที่ส่งคืนผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว จนกว่าคุณจะเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายอีกครั้ง
- การตั้งค่าของช่องทำเครื่องหมายจะมีผลกับการค้นหาทั้งหมดในแถบการดำเนินการและในการค้นหาขั้นสูงเท่านั้น รายการที่คุณเปิดในพื้นที่อื่นใน Oracle CRM On Demand จะปรากฏในเพจรายการทุกครั้ง แม้ว่ารายการจะมีเพียงเรคคอร์ดเดียวก็ตาม

#### การเปลี่ยนโครงร่างของแถบการดำเนินการ

- 1 ในมุมมองของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในส่วนการทำโครงร่างให้เป็นส่วนบุคคล คลิกที่ โครงร่างส่วนบุคคล
- 3 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ในส่วนโครงร่างแถบการดำเนินการส่วนบุคคล ให้คลิก โครงร่างแถบการดำเนินการ
- 4 ในเพจโครงร่างส่วนบุคคล ให้ใช้ลูกศรเพื่อย้ายส่วนต่างๆ ดังนี้:
  - ย้ายส่วนต่างๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏจากส่วนที่ใช้ได้ไปยังส่วนที่แสดง
  - ย้ายส่วนที่คุณไม่ต้องการให้ปรากฏในแถบการดำเนินการจากส่วนที่แสดงไปยังส่วนที่ใช้ได้

**หมายเหตุ:** สำหรับแถบการดำเนินการที่จะแสดงใน Oracle CRM On Demand จะต้องมีอย่างน้อยหนึ่งส่วนในส่วนที่แสดงของเพจ
- 5 เลื่อนไปยังส่วนปรับแต่งรายการใช้บ่อย และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มรายการที่ใช้บ่อยใหม่ในส่วนต้นหรือส่วนท้ายของรายการที่ใช้บ่อย (เรคคอร์ดรายการใช้บ่อยและรายการที่ใช้บ่อย) ขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ
 

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย](#) (ในหน้า 98) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายการที่ใช้บ่อย โปรดดูที่ [เพจรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 114)
- 6 ในส่วนตัวเลือกการค้นหาตัว เลือกหรือยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย นาวิเกตไปยังเพจรายละเอียดโดยตรงหากมีการแสดงเพียงหนึ่งเรคคอร์ด เพื่อระบุลักษณะการทำงานเมื่อการค้นหาส่งคืนผลลัพธ์เพียงเรคคอร์ดเดียว ดังนี้:
  - หากคุณต้องการให้เรคคอร์ดเปิดขึ้นโดยตรงในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย
  - หากคุณต้องการให้เรคคอร์ดปรากฏในเพจรายการ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย
- 7 บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

## การตั้งค่าปฏิทินของคุณ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีตั้งค่าปฏิทินของคุณผ่านลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน

เมื่อตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เลือกมุมมองปฏิทินที่คุณต้องการแสดงในแต่ละครั้งที่คุณคลิกแท็บปฏิทิน
- ระบุวันที่ที่จะแสดงเป็นวันที่แรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกสำหรับฟิลต์วันที่ใน Oracle CRM On Demand

- เลือกวันในสัปดาห์และชั่วโมงทำงานที่คุณต้องการแสดงในปฏิทินของคุณ ถ้าคุณไม่ต้องการใช้การตั้งค่าทั้งบริษัท

ตามค่าดีฟอลต์ ช่องทำเครื่องหมายทั้งหมดสำหรับวันในสัปดาห์จะไม่ถูกเลือกไว้ และฟิลต์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงานและเวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงานจะว่างเปล่า เมื่อทำการระบุชั่วโมงทำงาน คุณสามารถป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดได้เพียงหนึ่งค่า คุณไม่สามารถระบุชั่วโมงทำงานที่ต่างกันในแต่ละวันทำงานได้ หากคุณป้อนเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ คุณต้องป้อนเวลาสิ้นสุดด้วย และเวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น ในทำนองเดียวกัน หากคุณป้อนเวลาสิ้นสุด คุณต้องป้อนเวลาเริ่มต้นด้วย หากจำเป็น Oracle CRM On Demand จะแปลงเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดที่คุณป้อนให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับโวลเคสของคุณหลังจากที่คุณบันทึกการเปลี่ยนแปลง

ในปฏิทิน ช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงได้หากคุณใช้ธีมคลาสสิก และช่วงเวลาสามารถเริ่มต้นและสิ้นสุดแบบชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงหากคุณใช้ปฏิทินโมเดิร์น สำหรับมุมมองปฏิทิน Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานลงเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุดตามความเหมาะสม และปิดเศษเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงานขึ้นเป็นชั่วโมงหรือครึ่งชั่วโมงที่ใกล้เคียงที่สุด ตัวอย่างเช่น หากคุณป้อน 08:40 A.M. เป็นเวลาเริ่มต้น จากนั้น Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาเริ่มต้นลงเป็น 08:00 A.M. สำหรับมุมมองปฏิทินหากคุณใช้ธีมคลาสสิก และปิดเศษลงเป็น 08:30 A.M. หากคุณใช้ธีมโมเดิร์น หากคุณป้อน 05:40 P.M. เป็นเวลาสิ้นสุด Oracle CRM On Demand จะปิดเศษเวลาสิ้นสุดขึ้นเป็น 06:00 P.M. สำหรับมุมมองปฏิทินในธีมคลาสสิกหรือธีมโมเดิร์น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีแสดงวันทำงานและชั่วโมงทำงานในมุมมองปฏิทินของคุณ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน](#) (ในหน้า 156)

- เลือกข้อมูลเพิ่มเติมที่จะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ ข้อมูลจากฟิลต์หัวเรื่อง ที่ตั้ง และชื่อผู้ติดต่อในการนัดหมายจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินตามค่าดีฟอลต์ คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลเพิ่มเติมต่อไปนี้:
  - ชื่อของบริษัทที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย ชื่อบริษัทคือลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดบริษัท
  - สถานะของการนัดหมาย
  - หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อหลักที่เชื่อมโยงกับการนัดหมาย หมายเลขโทรศัพท์คือลิงก์ที่เชื่อมโยงไปยังเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หากฟิลต์โทรศัพท์ที่ทำงานมือปูละในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงานจะปรากฏ หากฟิลต์โทรศัพท์ที่ทำงานไม่มีปูละในเรคคอร์ดผู้ติดต่อ และหากฟิลต์มือถือปูละ หมายเลขโทรศัพท์มือถือจะปรากฏ
- ระบุว่าคุณต้องการรับการแจ้งเตือนกิจกรรมที่คุณเป็นเจ้าของหรือที่คุณมีชื่ออยู่ในรายการผู้ใช้ หากมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนในกิจกรรม ตัวเลือกในฟิลต์ การแจ้งเตือน จะมีดังต่อไปนี้:
  - **อีเมล** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะได้รับการแจ้งเตือนทางอีเมล
  - **ไม่มี** หากคุณเลือกตัวเลือกนี้ คุณจะไม่ได้รับการแจ้งเตือน
  - **ว่าง** หากคุณปล่อยให้ฟิลต์ การแจ้งเตือน ว่างไว้ ตัวเลือกที่เลือกเอาไว้ในฟิลต์ การแจ้งเตือน ที่ระดับบริษัท จะมีผลใช้กับคุณ ตัวเลือกดีฟอลต์ที่ระดับบริษัทคือ ไม่มี แต่ผู้ดูแลระบบของคุณสามารถเลือกตัวเลือก อีเมล ได้

ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้ให้สมบูรณ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปฏิทิน โปรดดูที่ [ปฏิทินและกิจกรรม](#) (ในหน้า 153)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการใช้ปฏิทินของคุณร่วมกับผู้ขายอื่น หรือในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเอง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ใช้ปฏิทินร่วมกัน

### ในการตั้งค่าปฏิทินของคุณ

- 1 คลิกที่ลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใด ๆ
- 2 ในส่วนการตั้งค่าปฏิทิน คลิก การตั้งค่าปฏิทิน
- 3 ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ ให้ดำเนินการต่อไปนี้:
  - a คลิก มุมมองปฏิทินดีฟอลต์
  - b เลือกมุมมองปฏิทิน
  - c เลือกวันที่จะแสดงเป็นวันแรกของสัปดาห์ในปฏิทินของคุณ

ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลต์ สัปดาห์ตามปฏิทินเริ่มต้นเมื่อ จะวันว่างไว้ หากคุณเว้นว่างฟิลต์นี้ไว้ ระบบจะใช้การตั้งค่าทั้งบริษัทสำหรับวันแรกของสัปดาห์

**หมายเหตุ:** หลังจากที่คุณเปลี่ยนวันเริ่มต้นของสัปดาห์ คุณต้องไชน์เอาต์จาก Oracle CRM On Demand แล้วไชน์อินอีกครั้งเพื่อทำการเปลี่ยนแปลงในปฏิทินของคุณ และในเครื่องมือเลือกวันที่ที่คุณเลือกสำหรับฟิลต์วันใน Oracle CRM On Demand

- d** ในส่วนสัปดาห์ทำงานตามปฏิทิน ให้ตั้งค่าวันทำงานและชั่วโมงทำงานสำหรับปฏิทินของคุณดังต่อไปนี้:
- เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับแต่ละวันที่คุณต้องการแสดงเป็นวันทำงานในปฏิทินของคุณ หากคุณเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับหนึ่งวันหรือมากกว่า จะมีเฉพาะวันเหล่านั้นที่แสดงเป็นวันทำงานในมุมมองปฏิทินผู้ใช้แบบรายวันและรายสัปดาห์ โดยไม่คำนึงถึงวันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท หากมีการยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับวันทั้งหมด จะใช้วันทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ
  - หากคุณต้องการระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณซึ่งต่างจากเวลาที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัท ให้ป้อนเวลาเริ่มต้นในฟิลต์เวลาเริ่มต้นชั่วโมงทำงาน
  - หากคุณระบุเวลาเริ่มต้นสำหรับชั่วโมงทำงานของคุณ ให้ป้อนเวลาสิ้นสุดในฟิลต์เวลาสิ้นสุดชั่วโมงทำงาน เวลาสิ้นสุดต้องอยู่หลังจากเวลาเริ่มต้น

**หมายเหตุ:** หากคุณไม่ได้ป้อนเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดสำหรับชั่วโมงทำงาน จะใช้ชั่วโมงทำงานที่ระบุไว้ที่ระดับบริษัทกับปฏิทินของคุณ

**e** ในส่วนการตั้งค่าข้อมูลการนัดหมาย เลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่คุณต้องการจะแสดงในการนัดหมายในมุมมองปฏิทินของคุณ

**f** ในฟิลต์ การแจ้งกิจกรรม ให้เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ หรือปล่อยให้ฟิลต์นี้ว่างไว้หากคุณต้องการใช้การตั้งค่าที่ระดับบริษัท

**g** บันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

#### 4 ในการใช้ปฏิทินร่วมกันกับผู้ใช้อื่น

**a** คลิก ใช้ปฏิทินร่วมกัน

**b** ในรายการใช้ปฏิทินร่วมกันของฉัน คลิก เพิ่มผู้ใช้

**c** ในวินโดวให้สิทธิ์ผู้ใช้ใหม่ ใช้ไอคอนค้นหาในการเพิ่มผู้ใช้ที่คุณต้องการใช้ปฏิทินร่วมกัน

#### 5 ในการตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเอง:

**a** คลิก จัดการมุมมองกลุ่ม

**b** ในมุมมองที่กำหนดเองของฉัน คลิก เพิ่ม

**c** ป้อนข้อมูลในฟิลต์ในวินโดวจัดการมุมมองแล้วบันทึกเรคคอร์ด

การตั้งค่ามุมมองปฏิทินกลุ่มที่กำหนดเองทำให้คุณสามารถจัดการมุมมองของคุณตามความพร้อมของผู้ใช้อื่น ๆ เมื่อคุณสร้างการนัดหมายใหม่ ไปที่แท็บ ปฏิทินกลุ่ม และเลือกกลุ่มปฏิทินที่คุณหรือผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณจัดทำเพื่อตรวจสอบความพร้อม

## การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน

บนโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ คุณจะพบกับลิงค์ไปยังเครื่องมือที่ทำให้คุณสามารถอิมพอร์ตข้อมูลและรวมข้อมูลใน Oracle CRM On Demand เข้ากับแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณคือบุคคลที่ตั้งค่าและเปิดใช้งานการเข้าใช้ไคลเอนต์ที่มี ไคลเอนต์รวมถึง: Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Offline On Demand

### การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน

**1** คลิกที่ลิงค์ร่วมการตั้งค่าของฉัน ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ

- 2 โนโอมเพจส่วนบุคคล ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและการใช้ร่วมกัน ให้คลิกลิงก์สำหรับเครื่องมือที่คุณต้องการใช้:
  - ในการอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน แล้วคลิก อิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ](#) (ในหน้า 249)
  - ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับค่าอิมพอร์ตที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือของข้อมูลและการใช้งานร่วมกัน แล้วคลิก คิวค่าขอเข้าข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตรวจสอบผลการนำเข้าข้อมูล](#)
  - ในการดูข้อมูลเกี่ยวกับค่าของส่งออกข้อมูลที่รอดำเนินการและเสร็จสมบูรณ์แล้วของคุณ ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน แล้วคลิก คิวค่าของส่งออกข้อมูล สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การดูค่าของส่งออกข้อมูลของคุณ](#) (ในหน้า 744)
  - ในการติดตั้ง Oracle CRM On Demand Desktop ให้คลิกที่เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน แล้วคลิก Oracle CRM On Demand Desktop และทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งจนเสร็จสมบูรณ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การติดตั้ง Oracle CRM On Demand Desktop](#)
  - ในการเชื่อมโยงอีเมลที่เฉพาะเจาะจงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือค่าขอบริการใน Oracle CRM On Demand ให้คลิก เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน แล้วคลิก Oracle Outlook Email Integration On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes](#) (ในหน้า 756)
  - ในการกำหนดเครื่องมือ ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด  
โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:
    - [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย](#) (ในหน้า 746)
    - [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 747)
    - [การกำหนดเครื่องมือรายงาน](#) (ในหน้า 747)
    - [การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง](#) (ในหน้า 748)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกันในหัวข้อต่อไปนี้:

- [เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand](#) (ในหน้า 746)

## การดูค่าของส่งออกข้อมูลของคุณ

เพจคิวค่าขอการเอ็กซ์พอร์ตส่วนบุคคลจะแสดงค่าขอการเอ็กซ์พอร์ตที่รอดำเนินการและที่เสร็จสมบูรณ์แล้วที่คุณเคยส่ง หากค่าขออยู่ในส่วนค่าขอที่รอดำเนินการ คุณสามารถคลิก รีเฟรช เพื่อดูว่าค่าขอเสร็จสมบูรณ์หรือยัง เมื่อค่าขอเสร็จสมบูรณ์แล้ว คุณสามารถดูค่าขอเพิ่มเติมเพื่อดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตได้

**หมายเหตุ:** ขึ้นอยู่กับสิทธิ์ของคุณ คุณอาจมองไม่เห็นค่าขอการเอ็กซ์พอร์ตบางรายการ หรือคุณอาจไม่สามารถดึงข้อมูลไฟล์เอาต์พุตบางส่วนได้

#### ในการดูค่าขอการเอ็กซ์พอร์ต

- 1 โน้มุมบนขวาของเพจใดก็ได้ คลิกที่ การตั้งค่าของฉัน
- 2 คลิกที่ เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน

**744** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



### 3 คลิกที่ คิวคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล

เพจคิวคำขอการเอ็กซ์พอร์ตส่วนบุคคลจะปรากฏขึ้น และแสดงรายละเอียดของคำขอการเอ็กซ์พอร์ต ตารางต่อไปนี้จะอธิบายถึงข้อมูลคำขอการเอ็กซ์พอร์ต

เอ็กซ์พอร์ตข้อมูลเรคคอร์ด	คำอธิบาย
ประเภท	ประเภทของคำขอ: ส่วนบุคคลหรือบริษัท
ประเภทการเอ็กซ์พอร์ต	ประเภทการเอ็กซ์พอร์ต: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>แบบเต็ม</b> การเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบเต็ม</li> <li>■ <b>แบบบางส่วน</b> การเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลบริษัทของคุณแบบบางส่วน</li> <li>■ <b>รายการ</b> คำขอเอ็กซ์พอร์ตที่ดำเนินการจากเพจรายการเฉพาะการเอ็กซ์พอร์ตที่ดำเนินการโดยผู้ใช้ที่ล็อกอินเท่านั้นจะแสดง</li> </ul>
ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรคคอร์ด สำหรับคำขอแบบบางส่วนที่รวมเรคคอร์ดย่อย เรคคอร์ดย่อยจะระบุอยู่ในรูปแบบ <i>หลัก:ย่อย</i> เช่น: บริษัท:ผู้ติดต่อ
รายการ	สำหรับคำขอการส่งออกข้อมูลรายการ ฟิลด์นี้จะระบุชื่อของรายการ
สถานะ	สถานะ ตัวอย่างเช่น: ระหว่างดำเนินการ หรือเสร็จสมบูรณ์
ชื่อโคเลอเนด	ชื่อของแอปพลิเคชันโคเลอเนด
คำขอสำหรับ	ผู้ใช้ซึ่งได้รับคำขอที่ส่งไป
ร้องขอโดย	ผู้ใช้ที่เป็นผู้ส่งคำขอ ผู้ดูแลระบบสามารถจัดทำคำขอการดึงข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ผ่านบริการทางเว็บได้
ส่งแล้ว	เวลาและวันที่ที่ส่งคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
เสร็จสมบูรณ์	เวลาและวันที่ที่การส่งคำขอการเอ็กซ์พอร์ตเสร็จสมบูรณ์

ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายถึงวิธีการดึงข้อมูลไฟล์ ZIP สำหรับคำขอ

#### ในการดึงข้อมูลไฟล์ ZIP สำหรับคำขอ

- 1 ในส่วนคำขอที่เสร็จสมบูรณ์ ให้คลิกลิงค์ประเภทการเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล หรือประเภทเรคคอร์ด เพื่อเปิดรายละเอียดคำขอการส่งออกข้อมูลรายการ หรือเพจแสดงรายละเอียดคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูล
- 2 ในส่วนเอกสารแนบคำขอเอ็กซ์พอร์ตข้อมูลของเพจ ในแถวที่มีไฟล์ ZIP คุณสามารถทำดังต่อไปนี้
  - เลือก ดาวโหลด จากเมนูระดับเรคคอร์ดเพื่อเปิดหรือบันทึกไฟล์ ZIP

ในไฟล์ ZIP จะประกอบด้วยไฟล์ข้อความสรุปข้อมูลการเอ็กซ์พอร์ต และไฟล์ CSV สำหรับเรคคอร์ดแต่ละประเภทที่คุณทำการเอ็กซ์พอร์ต คำขอการส่งออกข้อมูลรายการจะมีไฟล์ CSV เพียงหนึ่งไฟล์

  - คลิก ลบ เพื่อลบไฟล์

## เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand

Oracle CRM On Demand มีรหัส HTML ซึ่งคุณสามารถใช้เพื่อกำหนดเครื่องมือของ On Demand ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บได้ คุณยังสามารถกำหนดเครื่องมือเว็บในพอร์ทัลหรือในเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้อีกด้วย เครื่องมือเว็บเป็นส่วนหนึ่งของรหัสของบุคคลที่สามที่สามารถกำหนดได้ใน HTML หากผู้ดูแลระบบของบริษัทให้คุณใช้คุณสมบัตินี้ได้ รหัส HTML ที่คุณสามารถใช้ในการกำหนดเครื่องมือของ On Demand ในแอปพลิเคชันอื่นๆ ได้นั้นมีอยู่ในเพจข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จสมบูรณ์แล้ว วินโดว์ไชนอินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น จากนั้นคุณสามารถบอกรายละเอียดการใช้งานไชนอินเพื่อเข้าใช้รายการที่ซับซ้อนของ Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความ และอื่นๆ ได้ คุณสามารถเปิด Oracle CRM On Demand ในวินโดว์เบราว์เซอร์ใหม่โดยคลิก เปิดแอปพลิเคชัน

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณเมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น ในการตรวจสอบว่าคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้งานในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ ให้คลิกลิงก์ร่วมการตั้งค่าของฉัน หากคุณสมบัตินี้ถูกเปิดใช้ ลิงก์ข้อมูล On Demand ที่กำหนดจะมีอยู่ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ หากผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณไม่อนุญาตให้คุณใช้เครื่องมือของ On Demand และคุณพยายามจะล็อกอินไปยังเครื่องมือของ On Demand การไชนอินของคุณจะล้มเหลว

เครื่องมือของ On Demand มีดังต่อไปนี้:

- **เครื่องมือรายการที่ซับซ้อน** เครื่องมือของ On Demand นี้จะแสดงรายการ Oracle CRM On Demand ที่ซับซ้อนของคุณ ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมด บริษัทของฉัน และอื่นๆ รายการที่ซับซ้อนอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการกำหนดเครื่องมือรายการที่ซับซ้อน โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายการที่ซับซ้อน](#) (ในหน้า 746)
- **เครื่องมือศูนย์ข้อความ** เครื่องมือของ On Demand นี้อนุญาตให้คุณเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยคุณไม่จำเป็นต้องไชนอินไปยัง Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความอยู่ที่แถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมของการกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ](#) (ในหน้า 747)
- **เครื่องมือรายงาน** เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายงานที่จัดทำใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายงาน โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายงาน](#) (ในหน้า 747)
- **เครื่องมือรายการทั่วไป** เครื่องมือของ On Demand นี้แสดงรายการหนึ่งคอลัมน์ของทางลัดไปยังเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป โปรดดูที่ [การกำหนดเครื่องมือรายการทั่วไป](#) (โปรดดูที่ "การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง" ในหน้า 748)

**คำแนะนำ:** หากธีมของคุณใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น แถบเลื่อนอาจปรากฏในเครื่องมือรายการที่ซับซ้อนของคุณ คุณสามารถลบแถบเลื่อนนี้ออกได้โดยการแก้ไขค่าความสูงและความกว้างของฟิลด์ HTML แท็บเว็บในเครื่องมือของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแสดงเว็บเพจภายนอกในแท็บ](#)

## การกำหนดเครื่องมือรายการที่ซับซ้อน

คุณสามารถกำหนดรายการที่ซับซ้อนจาก Oracle CRM On Demand (ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขายทั้งหมด บริษัทของฉัน และอื่นๆ) ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สามารถใช้เครื่องมือเว็บนี้ได้ คุณสามารถกำหนดรายการไว้ในพอร์ทัล และในเว็บเพจแบบสแตนด์อโลน

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

### ในการกำหนดรายการที่ซับซ้อน

- 1 โหมดขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงก์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 จากส่วนของเครื่องมือรายการที่ซับซ้อน ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ  
เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วินโดว์ไชนอินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

746 วิธีใช้ไชนอินของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

#### 4 ป้อนรายละเอียดไชน์อื่น Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อมูลของรายการที่ซับซ้อนของคุณ

**คำแนะนำ:** หากเริ่มของคุณใช้ตัวอักษรขนาดใหญ่ขึ้น แถบเลื่อนอาจปรากฏในเครื่องมือรายการที่ซับซ้อนของคุณ คุณสามารถลบแถบเลื่อนนี้ออกได้โดยการแก้ไขค่าความสูงและความกว้างของฟิลด์ HTML แท็บเว็บในเครื่องมือของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การแสดงเว็บเพจภายนอกในแท็บ

## การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ

คุณสามารถกำหนดศูนย์ข้อความ Oracle CRM On Demand ไว้ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือเว็บ

อีกทั้งสามารถกำหนดศูนย์ข้อความไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ด้วย ด้วยการใช้เครื่องมือศูนย์ข้อความ คุณสามารถเข้าใช้ข้อความที่ได้รับใน Oracle CRM On Demand โดยไม่ต้องล็อกอินเข้า Oracle CRM On Demand ศูนย์ข้อความนี้อยู่ในแถบการดำเนินการของโฮมเพจ Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

### ในการกำหนดศูนย์ข้อความ

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 จากส่วนของเครื่องมือของศูนย์ข้อความ ให้คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ  
เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วินโดว์ไชน์อื่นของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น
- 4 ป้อนรายละเอียดการไชน์อื่น Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้ข้อความในศูนย์ข้อความของคุณ
- 5 คลิกที่ รีเฟรช เพื่อเข้าใช้ข้อความใหม่

## การกำหนดเครื่องมือรายงาน

คุณสามารถกำหนดรายงานและแผงควบคุมจาก Oracle CRM On Demand ในแอปพลิเคชันเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือทางเว็บ

รวมทั้งสามารถกำหนดรายงานและแผงควบคุมในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้โดยไม่ต้องล็อกอินเข้าในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะมีให้คุณเลือกใช้ ใน Oracle CRM On Demand เมื่อผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้เท่านั้น

### ในกำหนดรายงานและแผงควบคุม

- 1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน
- 2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด
- 3 ในส่วนเครื่องมือรายงาน ในฟิลต์ประเภท เลือก รายงานเดี่ยว หรือ แผงควบคุม
- 4 ป้อนพารของรายงาน (หรือแผงควบคุม) ที่คุณต้องการแสดงในฟิลต์ พาร

**หมายเหตุ:** พารเหล่านี้จะต้องถูกค้นด้วยเครื่องหมายโคลอน (:) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำพารของรายงาน โปรดดูที่ การจัดทำรายงานที่กำหนดเองของโฮมเพจ

5 คลิก แสดง HTML ใหม่

6 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิโดว์ไชน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

7 ป้อนรายละเอียดการไชน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายงานหรือแผงควบคุมของคุณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ [รายงาน](#) (ในหน้า 777) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับแผงควบคุม โปรดดูที่ [แผงควบคุม](#) (ในหน้า 1133)

## การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง

เครื่องมือ On Demand ทำให้คุณสามารถกำหนดรายการทั่วไปของเรคคอร์ดในการสมัครเดสก์ทอปที่สนับสนุนเครื่องมือทางเว็บ คุณสามารถกำหนดไว้ในพอร์ทัลและเว็บเพจแบบสแตนด์อโลนได้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องล็อกอินเข้าไปยังการสมัครของ Oracle CRM On Demand เครื่องมือรายการทั่วไปแสดงทางลัดไปสู่รายการของประเภทเรคคอร์ดมาตรฐาน ยกเว้นเงินทุนและค่าของเงินทุน

**หมายเหตุ:** คุณสมบัตินี้จะสามารถใช้งานได้เฉพาะในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand เมื่อเปิดใช้งานคุณสมบัตินี้โดยผู้ดูแลระบบของบริษัทเท่านั้น

### การกำหนดรายการทั่วไป

1 ในมุมขวาบนของเพจใดก็ได้ คลิกที่ลิงค์ร่วม การตั้งค่าของฉัน

2 ในโฮมเพจส่วนบุคคลของคุณ ในส่วนเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิก ข้อมูล CRM On Demand ที่กำหนด

3 ในส่วนเครื่องมือรายการทั่วไป ให้เลือกรายการจากเมนู

4 คัดลอกรหัส HTML ไปที่แอปพลิเคชันของคุณ

เมื่อคุณกำหนดรหัส HTML ในแอปพลิเคชันของคุณเสร็จแล้ว วิโดว์ไชน์อินของ Oracle CRM On Demand จะปรากฏขึ้น

5 ป้อนรายละเอียดไชน์อิน Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อเข้าใช้รายการของคุณ

6 ในการดูรายการอื่น คลิก ตั้งค่า

**หมายเหตุ:** การดำเนินการนี้จะเปลี่ยนรายการที่มีอยู่ของระยะเวลาเซสชัน คุณสามารถเปลี่ยนรายการได้บ่อยครั้งตามที่คุณต้องการในระหว่างเซสชันของคุณ อย่างไรก็ตาม รายการจะเปลี่ยนกลับเป็นรายการเริ่มแรกหลังจากคุณล็อกเอาต์ออกจากเซสชันของคุณ

# 14 การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่น ๆ

Oracle CRM On Demand ทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันเหล่านี้เพื่อให้ผู้ใช้มีฟังก์ชันการใช้งานเพิ่มเติม:

## ■ Oracle Offline On Demand

คุณสามารถคัดลอกบริษัท (และผู้ติดต่อและโอกาสทางการขายที่ได้รับการเชื่อมโยง) งาน และการนัดหมายไปยัง Oracle Offline On Demand (Offline client) บนแล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อปของคุณได้ คุณสมบัตินี้จะทำให้คุณสามารถทำงานได้แบบออฟไลน์ โดยไม่ต้องใช้การเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

เมื่อคุณกลับมาเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตอีกครั้ง คุณจะสามารถอัปเดตการเปลี่ยนแปลงของคุณไปยังแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณได้

**หมายเหตุ:** ตั้งแต่รีลีส 33 เป็นต้นไป ลูกค้าที่มีอยู่แล้วเท่านั้นจะสามารถเข้าใช้ Offline client ได้ ผู้ใช้ใหม่จะไม่สามารถดาวน์โหลด Offline client

## ■ การรวมอีเมลใน Microsoft Outlook และ Lotus Notes

จาก Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand

คุณสามารถเชื่อมโยงอีเมลที่เฉพาะเจาะจงกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้

คุณสมบัตินี้ทำให้คุณสามารถจัดเก็บอีเมลที่สำคัญไว้กับเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องได้

## ■ Microsoft Word

คุณสามารถใช้ข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณเพื่อจัดทำจดหมายเวียนและอีเมลจำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ได้

## ■ Microsoft Excel

คุณสามารถจัดทำรายงาน Microsoft Excel แบบออฟไลน์ที่สามารถรีเฟรช ซึ่งมีข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณโดยใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ได้

## ■ วิชารจัดการแบ่งส่วน

คุณสามารถใช้วิชาร์จัดการแบ่งส่วนเพื่อสร้างส่วนผู้ติดต่อ (นั่นคือ รายการผู้ติดต่อ) จากการผสมผสานรวมฟิลด์บริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ได้

## การตรวจสอบข้อกำหนดของระบบของคุณ

ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบก่อนที่คุณจะทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เว็บไซต์ Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

## การใช้ Offline Client

เมื่อใช้ Oracle Offline On Demand (Offline client) คุณสามารถทำงานของคุณได้มาก เช่น ทำการเพิ่มบริษัท อัปเดตโอกาสทางการขายที่เชื่อมโยงกับบริษัท ทำเครื่องหมายว่างานเสร็จสมบูรณ์แล้ว และตั้งค่าการนัดหมายได้ ในขณะที่คุณไม่ได้เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

ในการทำงานกับ Offline client คุณจะคัดลอกหรือดาวน์โหลดเรคคอร์ดจาก Oracle CRM On Demand ไปยังคอมพิวเตอร์ของคุณ เมื่อคุณดาวน์โหลดเรคคอร์ด คุณจะสามารถจำกัดเรคคอร์ดที่คุณต้องการให้มีได้ตามเกณฑ์ที่คุณได้ตั้งค่าไว้

หลังจากที่ดาวน์โหลดแล้ว คุณสามารถดูหรืออัปเดตเรคคอร์ดเหล่านั้น รวมถึงจัดทำเรคคอร์ดใหม่ได้ขณะทำงานแบบออฟไลน์ อินเทอร์เฟซผู้ใช้ (UI) สำหรับ Offline client นั้นคล้ายกันกับ UI ของ Oracle CRM On Demand แต่ Offline client มีเพียงบางฟังก์ชันที่ Oracle CRM On Demand มีเท่านั้น โดย Offline client ไม่สนับสนุนคุณสมบัติต่อไปนี้:

- **การจัดการกระบวนการทางธุรกิจ** เนื่องจาก Offline client ทำงานในสถานะที่เป็นโคลนที่ไม่มีมีการเชื่อมต่อ จึงไม่สนับสนุนฟังก์ชันที่อิงอยู่กับเซิร์ฟเวอร์ เช่น เวิร์กโฟลว์ การตรวจสอบฟิลด์ ค่าฟิลด์ที่กำหนดเอง หรือค่าโพสต์ดีฟิลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการจัดการฟิลด์](#)
- **โครงร่างเพจ** ตามขีดจำกัดใน Microsoft Excel จำนวนสูงสุดของฟิลด์ที่สามารถแสดงได้ในโครงร่างเพจของ Offline client คือ 250 ฟิลด์ เนื่องจาก Offline client สืบทอดโครงร่างเพจมาจากโครงร่างเพจแบบออนไลน์ที่กำหนดให้กับผู้ใช้ ขีดจำกัดนี้จึงมีผลต่อ Offline client ด้วยเช่นกัน
- **การแสดงผล** ในการดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Offline client ได้อย่างสำเร็จนั้น แท็บประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องจะต้องแสดงเป็นส่วนหนึ่งของโครงร่างแท็บแบบออนไลน์ของผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น หากคุณต้องการดาวน์โหลดบริษัทไปยัง Offline client แท็บบริษัทจะต้องแสดงใน Oracle CRM On Demand สำหรับผู้ใช้นั้น

เมื่อคุณกลับมาเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตอีกครั้ง คุณสามารถอัปเดตข้อมูลเรคคอร์ดใหม่ไปยัง Oracle CRM On Demand ที่บริษัทของคุณได้ ขั้นตอนในการทำให้ซูดเรคคอร์ดทั้ง 2 ชุดมีความสอดคล้องกันนี้เรียกว่า [การทำให้ข้อมูลตรงกัน](#)

**หมายเหตุ:** ในการใช้ Offline client ผู้ดูแลระบบจะต้องตั้งค่าสิทธิ์ใช้งานการเข้าใช้แบบออฟไลน์ไว้ในบทบาทผู้ใช้ของคุณ

**หมายเหตุ:** การใช้ที่อยู่ร่วมกันไม่สามารถใช้งานได้ ใน Oracle Offline On Demand หากมีการใช้งานที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันสำหรับบริษัท และหากคุณกำลังจัดทำเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อใหม่พร้อมที่อยู่ใน Oracle Offline On Demand การอัปเดตข้อมูลจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand จะล้มเหลว อย่างไรก็ตาม หากคุณจัดทำเรคคอร์ดบริษัทหรือผู้ติดต่อใหม่โดยไม่มีที่อยู่ ข้อมูลจะอัปเดตจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand ได้อย่างถูกต้อง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน โปรดดูที่ [ที่อยู่](#)

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- [เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้อแบบออฟไลน์ได้](#) (ในหน้า 750)
- [การดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Offline Client ของคุณ](#) (ในหน้า 753)
- [การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client ของคุณ](#) (โปรดดูที่ "การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client" ในหน้า 755)
- [เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งกับ Offline Client](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client" ในหน้า 756)

## เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้อแบบออฟไลน์ได้

คุณสามารถดาวน์โหลดชุดย่อยของข้อมูลทั้งหมดที่คุณเข้าใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรคคอร์ดที่คุณสามารถดาวน์โหลดหรืออัปเดต และเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดเหล่านั้น

ประเภทเรคคอร์ดหลักนี้	ประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดรองเมื่อดาวน์โหลดหรืออัปเดต	ซึ่งประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดระดับสามด้วย
-----------------------	-----------------------------------------------------	------------------------------------------

ประเภทเรคคอร์ดหลักนี้	ประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดรองเมื่อดาวน์โหลดหรืออัปเดต	ซึ่งประกอบด้วยประเภทเรคคอร์ดระดับสามด้วย
บริษัท	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสทางการขาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ติดต่อ</li> <li>การนัดหมาย</li> <li>งาน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ติดต่อ</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เปิด</li> </ul>	
ผู้ติดต่อ	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัท</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสทางการขาย</li> <li>ผู้ติดต่อ</li> <li>การนัดหมาย</li> <li>งาน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>โอกาสทางการขาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ติดต่อ</li> <li>การนัดหมาย</li> <li>งาน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เปิด</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ</li> </ul>	
โอกาสทางการขาย	<ul style="list-style-type: none"> <li>ผู้ติดต่อ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>บริษัท</li> <li>ผู้ติดต่อ</li> <li>การนัดหมาย</li> <li>งาน</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เปิด</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>กิจกรรมที่เสร็จสมบูรณ์</li> </ul>	

## การตั้งค่า Offline Client

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีตั้งค่าการดาวน์โหลดของ Oracle Offline On Demand โดยใช้เพจข้อมูลระบบ

### การตั้งค่าข้อมูลระบบของ Offline Client

#### 1 เปิด Offline client

#### 2 คลิกวิธีใช้ และข้อมูลเพื่อเปิดเพจข้อมูลระบบ

#### 3 ใช้ข้อมูลต่อไปนี้เพื่อตั้งค่าข้อกำหนดของระบบของคุณ:

- **ID ไซต์** ของผู้ใช้ ไซต์อื่น Oracle CRM On Demand ที่ใช้ในการดาวน์โหลดหรืออัปเดตที่สำเร็จครั้งสุดท้าย ไฟล์นี้จะป้อนไปชุดอัตโนมัติ
- **ID ไซต์** ของครั้งเดียว บ้อน ID ไซต์ของครั้งเดียว บ้อนไฟล์นี้เฉพาะเมื่อบริษัทของคุณใช้ไซต์อื่นครั้งเดียวสำหรับ Oracle CRM On Demand
- ประเภทการตรวจสอบพิสูจน์ เลือกประเภทการไซต์อื่นต่อไปนี้หนึ่งรายการที่ Offline client ต้องใช้:
  - การไซต์อื่นของผู้ใช้ Offline client จะพร้อมผู้ใช้เพื่อป้อนหนังสือรับรองไซต์อื่นและรหัสผ่านมาตรฐานของ Oracle CRM On Demand นี่คือการตั้งค่าดีฟอลต์
  - การไซต์อื่นของผู้ใช้/ไซต์อื่นครั้งเดียว Offline client จะพร้อมผู้ใช้ให้เลือกประเภทการไซต์อื่นสำหรับค่าอัปเดตและดาวน์โหลดแต่ละครั้ง
  - ไซต์อื่นครั้งเดียว Offline client พร้อมให้ผู้ใช้ป้อนหนังสือรับรองสำหรับไซต์อื่นไซต์อื่นครั้งเดียว
- บันทึกการตั้งค่าดาวน์โหลด เลือก จริง จากเมนูหากคุณต้องการให้ Offline client บันทึกการเรคคอร์ดหลักและการตั้งค่าการนัดหมายและงานในการดาวน์โหลดครั้งต่อไป หากคุณเลือก จริง การตั้งค่าจะถูกบันทึกสำหรับการดาวน์โหลดที่สำเร็จครั้งถัดไป หากคุณเลือก เท็จ Offline client จะพร้อมให้คุณเลือกรายการเรคคอร์ดหลักทุกครั้งที่คุณร้องขอดาวน์โหลดข้อมูล

**หมายเหตุ:** หากรายการประเภทเรคคอร์ดหลักที่บันทึกไว้ถูกเปลี่ยนชื่อหรือลบ Oracle CRM On Demand จะพร้อมให้คุณเลือกรายการใหม่สำหรับค่าอัปเดตดาวน์โหลดถัดไป

- รายการที่ดาวน์โหลด นี่คือการตั้งค่ารายการประเภทเรคคอร์ดหลักที่ดาวน์โหลดสำเร็จล่าสุดที่เลือกในวินโดว์ ดาวน์โหลดไปยังไคลเอนต์ออฟไลน์ การตั้งค่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
- การนัดหมายและงานที่ดาวน์โหลด นี่คือการตั้งค่าการนัดหมายและงานที่ดาวน์โหลดสำเร็จล่าสุดที่เลือกในวินโดว์ ดาวน์โหลดไปยังไคลเอนต์ออฟไลน์ การตั้งค่านี้เป็นแบบอ่านอย่างเดียว
- ใช้งานล็อกไฟล์ เลือก จริง ก่อนที่คุณจะดาวน์โหลดหรืออัปเดตข้อมูลเพื่อสร้างล็อกไฟล์สำหรับฝ่ายบริการลูกค้า

**หมายเหตุ:** คุณสมบัติต่อไปนี้ในเพจข้อมูลระบบเป็นแบบอ่านอย่างเดียว: เวลาดาวน์โหลด, เซิร์ฟเวอร์ On Demand, โปรโตคอล, เวอร์ชัน Offline, เวอร์ชัน Build, ระบบปฏิบัติการ, เวอร์ชัน Excel, ล็อกอินพร้อมเซิร์ฟเวอร์, รหัสผ่านพร้อมเซิร์ฟเวอร์ และใหม่เอาต์ดาวน์โหลด

#### 4 คลิกโฮมเพจเพื่อกลับไปยัง Offline client

## เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์สำหรับ Oracle Offline On Demand (Offline client) จากเพจโปรไฟล์บริษัทใน Oracle CRM On Demand

การตั้งค่านี้จะกำหนดช่วงเวลาที่จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดของผู้ใช้ ตัวเลือกสามรายการของการตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์มีดังนี้:

- **ตรวจสอบเมื่ออัปเดต** เมื่อมีการอัปเดตเรคคอร์ดจาก Oracle Offline On Demand ไปยัง Oracle CRM On Demand ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ด ควรใช้การตั้งค่านี้เพื่อประสิทธิภาพสูงสุด
- **ตรวจสอบเมื่อดาวน์โหลด** เมื่อมีการแก้ไขเรคคอร์ด ระบบจะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขเรคคอร์ดใน Oracle Offline On Demand

**752** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016



- **ไม่มี** หากมีการเลือกตัวเลือกนี้ Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขในรูปแบบเดียวกับตัวเลือกตรวจสอบเมื่อดาวน์โหลด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเพจโปรไฟล์บริษัท โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำติฟอล์ดร่วม

## การดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Offline Client ของคุณ

หัวข้อนี้อธิบายถึงวิธีดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Oracle Offline On Demand (Offline client) ของคุณ และวิธีบันทึกการตั้งค่าการดาวน์โหลดของคุณใน Oracle Offline On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน:

- ใน Oracle CRM On Demand ให้ทำการตั้งค่ารายการที่ฟิลเตอร์ที่คุณต้องการใช้ในการจำกัดเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขายที่จะดาวน์โหลดไปยังคอมพิวเตอร์ของคุณ สำหรับคำแนะนำ โปรดดูที่ **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 99)
- คุณสามารถดาวน์โหลดบริษัท 250 รายการ ผู้ติดต่อ 750 รายการ หรือโอกาสทางการขาย 750 รายการได้ในคราวเดียว หากเรคคอร์ดของคุณเกินจำนวนดังกล่าวนี้ Oracle CRM On Demand จะทำการพรอมต์ให้คุณลดจำนวนเรคคอร์ดลงในคำขอดาวน์โหลดของคุณ ให้ใช้รายการที่ฟิลเตอร์เพื่อลดจำนวนเรคคอร์ดลง

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบของบริษัทของคุณสามารถขอเพิ่มจำนวนเรคคอร์ดสำหรับดาวน์โหลดได้ อย่างไรก็ตาม การเพิ่มจำนวนเรคคอร์ดจะทำให้เวลาที่ใช้ในกระบวนการดาวน์โหลดเพิ่มขึ้นด้วย

- วันที่และเวลาจะได้รับการกำหนดโดยการตั้งค่าเกี่ยวกับภูมิภาคบนคอมพิวเตอร์ของคุณ ภายในการตั้งค่าเกี่ยวกับภูมิภาคนี้ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบของวันที่และเวลาที่โหลดได้ ตัวคั่นของวันที่และเวลาจะต้องไม่เหมือนกัน หากเหมือนกัน การดาวน์โหลดเรคคอร์ดไปยัง Oracle Offline On Demand (Offline client) จะล้มเหลว ตัวอย่างเช่น คุณไม่สามารถใช้เครื่องหมายขีดเพื่อคั่นวันและเดือนของวันที่ และนอกจากนี้ยังไม่สามารถใช้คั่นชั่วโมงและนาทีของเวลาได้
- คุณต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อดาวน์โหลดหรืออัปเดตเรคคอร์ดของคุณ

ดาวน์โหลดเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะใช้ขณะทำงานแบบออฟไลน์ ชุดเรคคอร์ดทั้งหมดที่คุณสามารถดาวน์โหลดได้ประกอบด้วยเรคคอร์ดที่คุณเองเป็นเจ้าของ และเรคคอร์ดที่ใช้ร่วมกันกับคุณ

**หมายเหตุ:** ก่อนที่คุณจะเริ่มดาวน์โหลดเรคคอร์ดของคุณ กำหนดค่าการตั้งค่าของคุณใน Office 2007 เพื่อเปิดใช้แมโคร

### ในการดาวน์โหลดเรคคอร์ด

- 1 เปิด Offline client
- 2 คลิกปุ่ม ดาวน์โหลด
- 3 เมื่อได้รับพรอมต์ให้ใช้อินเทอร์เฟซ Oracle CRM On Demand ให้ป้อน ID ผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณ

**หมายเหตุ:** คุณต้องตั้งค่าข้อมูลรับรองการรักษาความปลอดภัยของคุณอย่างเหมาะสมสำหรับ Oracle CRM On Demand รวมถึงค่าตามสำหรับการรักษาความปลอดภัย ถ้าคุณไม่ได้ตั้งค่าข้อมูลรับรองการรักษาความปลอดภัยของคุณ ข้อผิดพลาด ไม่พบเพจ อาจแสดงขึ้นมา

- 4 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - สำหรับบริษัท ให้เลือกบริษัทที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ
  - สำหรับผู้ติดต่อ ให้เลือกรายชื่อผู้ติดต่อที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ
  - สำหรับโอกาสทางการขาย ให้เลือกรายการโอกาสทางการขายที่คุณต้องการดาวน์โหลดจากรายการ

**หมายเหตุ:** รายการทั้งหมดที่คุณหรือผู้จัดการของคุณได้จัดทำสำหรับคุณจะปรากฏในรายการเรคคอร์ดหลักใน Offline client

- 5 หากคุณต้องการดาวน์โหลดการนัดหมายและงานที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดหลักของคุณ เลือกงานและการนัดหมายที่คุณต้องการดาวน์โหลด:

- การนัดหมายและงานค่าตีฟอลด์ของฉันทันทีทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจาก 60 วันที่ผ่านมาบวก 6 เดือนในอนาคตที่คุณเป็นเจ้าของที่มอบหมายโดยผู้ใช้ หรือผู้ใช้ในเรคคอร์ดกิจกรรม
- การนัดหมายและงานเพิ่มเติมของฉันทันทีทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจากปีก่อนหน้าบวก 6 เดือนในอนาคตที่คุณเป็นเจ้าของที่มอบหมายโดยผู้ใช้ หรือผู้ใช้ในเรคคอร์ดกิจกรรม
- การนัดหมายและงานตามค่าตีฟอลด์ ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจาก 60 วันที่ผ่านมาบวก 6 เดือนในอนาคต
- การนัดหมายและงานเพิ่มเติม ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานจากปีก่อนหน้าบวก 6 เดือนในอนาคต
- ถัดไปอีก 7 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 7 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 14 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 14 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 21 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 21 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 31 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 31 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ถัดไปอีก 60 วัน (บวก 60 วันที่ผ่านมา) ทั้งหมดนี้เป็นการนัดหมายและงานสำหรับ 60 วันถัดไปบวก 60 วันที่ผ่านมา
- ไม่มี ไม่มีการดาวน์โหลดการนัดหมายหรืองาน

**หมายเหตุ:** รายการการนัดหมายและงานที่เลือกจะฟิลเตอร์กิจกรรมระดับรองเท่านั้น นั่นคือ เฉพาะการนัดหมายและงานเหล่านั้นที่สัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดหลักที่คุณเลือกเท่านั้น กิจกรรมระดับที่สามจะดาวน์โหลดการตั้งค่าตีฟอลด์ของเรคคอร์ดทั้งหมด 60 วันก่อนวันนั้นและ 6 เดือนข้างหน้า

**หมายเหตุ:** รายการสำหรับงานและการนัดหมายมีอยู่ในผลิตภัณฑ์และคุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

## 6 คลิก ดาวน์โหลด

แถบความคืบหน้าแสดงความคืบหน้าของกระบวนการดาวน์โหลดสามขั้นตอน ดังนี้:

- a เซิร์ฟเวอร์ส่งคำขอตั้งข้อมูล
- b กำลังรวบรวมข้อมูลสำหรับ Offline client
- c กำลังประมวลผลข้อมูลภายใน Offline client

เมื่อกระบวนการเสร็จสมบูรณ์ จะมีข้อความแจ้งว่าการดาวน์โหลดของคุณเสร็จเรียบร้อยแล้ว

**คำแนะนำ:** เพื่อช่วยคุณระบุที่เกิดข้อผิดพลาดอะไรบางอย่างหรือไม่ในระหว่างการดาวน์โหลด ให้เปิดใช้งานการล็อกข้อผิดพลาดใน Offline client

เมื่อเปิดใช้งานการล็อกข้อผิดพลาดและหากปรากฏข้อความแสดงข้อผิดพลาด ให้ไปที่ไดเรกทอรีออฟไลน์เพื่อตรวจสอบไฟล์ล็อกข้อผิดพลาดสำหรับข้อความแสดงข้อผิดพลาดที่เฉพาะนั้น สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดใช้งานการล็อกข้อผิดพลาด โปรดดูที่ [การตั้งค่า Offline Client](#) (ในหน้า 752)

### ในการบันทึกการตั้งค่าการดาวน์โหลดของคุณใน **Oracle Offline On Demand**

- 1 เปิด Offline client
- 2 คลิกวีซีซี และข้อมูลเพื่อเปิดเพจข้อมูลระบบ
- 3 เลือกจริงจากเมนูการตั้งค่าบ้านที่ดาวน์โหลด

การตั้งค่านี้จะทำให้คุณสามารถบันทึกการเลือกในการดาวน์โหลดในครั้งต่อไปเมื่อใช้ Oracle Offline On Demand ระบบจะบันทึกทั้งรายการเรคคอร์ดหลักและค่าในการตั้งค่าการนัดหมายและงานจากการดาวน์โหลดครั้งก่อนหน้า

## การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client

คุณสามารถเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ดใน Oracle Offline On Demand (Offline client ของคุณ) และอัปเดตเรคคอร์ดไปยัง Oracle CRM On Demand ในภายหลังได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ตรวจสอบโซนเวลาในแอปพลิเคชันหรือเดสก์ทอปว่าได้ตั้งค่าเป็นโซนเดียวกับที่ใช้ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ สำหรับข้อมูลในการดูโซนเวลาใน Oracle CRM On Demand ดูที่ [การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ](#) (ในหน้า 716)

การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline client ของคุณใช้วิธีเดียวกับในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของบริษัท

- คุณสามารถเพิ่มเรคคอร์ดจากช่อง จัดทำ ในแถบการดำเนินการด้านขาย หรือเมื่อคุณเห็นปุ่ม เริ่มใหม่ ในเพจ
- คุณสามารถอัปเดตเรคคอร์ดได้เมื่อคุณเห็นปุ่ม แก้ไข หรือลิงค์ แก้ไข

หากผู้ดูแลระบบของบริษัทคุณได้ตั้งค่าฟิลต์ลิสต์แก้ไขไคลเอนต์ออฟไลน์เป็นตรวจสอบเมื่ออัปเดต เรคคอร์ดทั้งหมดจะแสดงปุ่มหรือลิงค์แก้ไข และ Oracle CRM On Demand จะตรวจสอบสิทธิ์แก้ไขในครั้งต่อไปที่คุณอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline client สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าสิทธิ์แก้ไขไคลเอนต์แบบออฟไลน์ โปรดดูที่ [การตั้งค่าโปรแกรมของบริษัทของคุณและคำศัพท์พร้อม](#)

หากคุณไม่มีสิทธิ์ที่จะแก้ไขเรคคอร์ดหนึ่ง Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความแสดงข้อผิดพลาด แจ้งให้คุณทราบว่าไม่มีสิทธิ์ที่จะแก้ไขเรคคอร์ดใดๆ ข้อความนั้นยังแจ้งด้วยว่ามีเพียงบางเรคคอร์ดเท่านั้นที่จะถูกอัปเดต และแนะนำให้คุณดูรายละเอียดเพิ่มเติมในล็อกไฟล์ ข้อความแสดงข้อผิดพลาดนี้มีลิงก์ไปยังล็อกไฟล์ที่ถูกสร้างขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งมีการของการเรคคอร์ดที่อัปเดตไม่ได้เรียงตามลำดับของการทำรายการ และต่อจากนั้นเรียงลำดับตามเรคคอร์ด หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด Oracle CRM On Demand จะอัปเดตเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์ต่อไป

**คำแนะนำ:** ข้อมูลสถานะออฟไลน์ด้านขายจะแสดงจำนวนการเปลี่ยนแปลงที่คุณดำเนินการขณะทำงานออฟไลน์

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client](#) (ในหน้า 755)

## การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client

หลังจากคุณเพิ่มหรืออัปเดตเรคคอร์ด Oracle Offline On Demand (Offline client ของคุณ) คุณต้องอัปเดตข้อมูลใหม่ในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณต้องการลบเรคคอร์ด ให้ลบเรคคอร์ดเหล่านั้นใน Oracle CRM On Demand อย่าลบเรคคอร์ดใน Offline client นอกจากนี้ หากคุณต้องการโอนความเป็นเจ้าของบริษัทจากตัวคุณเองไปยังพนักงานคนอื่น ให้อัปเดตบริษัทไปยัง Oracle CRM On Demand ก่อน จากนั้นเปลี่ยนเจ้าของใน Oracle CRM On Demand

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** คุณต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่ออัปเดตเรคคอร์ดของคุณ

### ในการอัปเดตเรคคอร์ด

- 1 ใน Offline client คลิกปุ่ม อัปเดต
- 2 ไซน์อินใน Oracle CRM On Demand

แถบความคืบหน้าจะปรากฏตามด้วยข้อความที่แจ้งว่าอัปเดตสำเร็จแล้ว หากคุณได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด กระบวนการอัปเดตจะดำเนินการต่อ แต่จะไม่ดำเนินการใดๆ กับเรคคอร์ดที่มีการเปลี่ยนแปลงที่ขัดแย้งกัน

### 3 เมื่ออัปเดตเสร็จสมบูรณ์ จะมีพรอมต์ให้คุณทำการดาวน์โหลด

**หมายเหตุ:** คุณต้องดาวน์โหลดชุดข้อมูลใหม่ มิฉะนั้น **Offline client** ของคุณจะถูกตั้งค่าเป็นอ่านได้เพียงอย่างเดียว

### 4 คลิก ใช่ และทำการดาวน์โหลดต่อ

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- [การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client](#) (ในหน้า 755)
- [เกี่ยวกับการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client](#) (ในหน้า 756)

## เกี่ยวกับการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client

มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นที่ระดับฟิลด์เมื่อมีการอัปเดตฟิลด์เดียวกันในเรคคอร์ดเดียวกันใน Oracle CRM On Demand และใน Oracle Offline On Demand (Offline client) พร้อมกัน เช่น พนักงานอีกคนหนึ่งอาจกำลังอัปเดตที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand ขณะที่คุณกำลังอัปเดตที่อยู่อีเมลเดียวกันใน Offline client คุณจะทราบว่าข้อขัดแย้งนี้เกิดขึ้นในระหว่างการซิงโครไนซ์

ตามค่าดีฟอลต์ ฟิลด์ใน Oracle CRM On Demand จะเป็นค่าที่ถูกเปลี่ยนแปลง อย่างไรก็ตาม หากคุณไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดได้โดยใช้กฎนี้ คุณจำเป็นต้องระบุแต่ละปัญหาด้วยตนเอง ในการตรวจสอบข้อผิดพลาด ให้เปิดไฟล์ UploadError ในไดเรกทอรี Offline On Demand หรือพิมพ์ปัญหาออกมา

ข้อผิดพลาดจะได้รับการบันทึกไว้ในล็อกไฟล์ ซึ่งจะอยู่ในไดเรกทอรีเดียวกันกับ Offline client รูปแบบของชื่อล็อกไฟล์ (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) จะระบุวันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง เช่น UploadErrors2009-10-22.html

**คำแนะนำ:** ในการแก้ไขข้อผิดพลาด ให้พิมพ์ล็อกไฟล์ และทำการเปลี่ยนแปลงของคุณใน Oracle CRM On Demand

## การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) และ Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) คือโมดูลที่ทำให้คุณสามารถเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และจาก Lotus Notes ใน Oracle CRM On Demand ได้ อีเมลเหล่านี้จะกลายเป็นประวัติของการติดต่อของบริษัทของคุณทั้งหมด ซึ่งมีการขายทั้งหมดสามารถใช้งานได้

เมื่อคุณเพิ่มอีเมลให้กับแอปพลิเคชัน (ไม่ว่าจะเป็นอีเมลที่ได้รับหรืออีเมลขาออก) คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้ :

- เพิ่มอีเมลเป็นเรคคอร์ดงาน (กิจกรรมที่สมบูรณ์) ที่เชื่อมต่อกับเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือบริการใน Oracle CRM On Demand
- เพิ่มผู้รับอีเมลเป็นผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย หรือคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand
- จัดทำงานการติดตามผลหรือการนัดหมายจากอีเมลใน Oracle CRM On Demand
- อัปเดตเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand โดยตรงจาก Outlook หรือ Notes รวมทั้งที่อยู่อีเมลใหม่
- ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาข้อมูลที่อยู่ (Outlook Email Integration client เท่านั้น)

ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client ให้ติดตั้งบนคอมพิวเตอร์แล็ปท็อปหรือเดสก์ท็อป

**756** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

**หมายเหตุ:** ในการใช้ Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client คุณจะต้องมีสิทธิ์ การเข้าใช้ Outlook/Notes Email Integration

## การติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand

ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client คุณจะดาวน์โหลดและรันโปรแกรมติดตั้ง ซึ่งจะรันวิซาร์ด InstallShield วิซาร์ดจะสร้างปลั๊กอินของ Outlook ซึ่งจะเพิ่มไอคอนหรือป้ายต่อไปในแถบเครื่องมือของ Outlook:

- เพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมืออินบ็อกซ์
- ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ
- ค้นหา CRM On Demand ซึ่งจะปรากฏที่แถบเครื่องมือวินโดว์ข้อความ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Outlook Email Integration client:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบที่ระบุไว้สำหรับ Oracle Outlook Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ เว็บไซต์ [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>
- หากคุณใช้ Microsoft Outlook 2003 ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ไม่ได้เลือกใช้ Microsoft Word เป็นโปรแกรมแก้ไขอีเมลของคุณ ในการตรวจสอบ ให้คลิกที่ Tools ในแถบเมนูของ Outlook และเลือก Options จากนั้น ได้แท็บ Mail Format ให้ลบการเลือกของทำเครื่องหมายในฟิลด์: Use Microsoft Word to edit email messages

### ในการติดตั้ง Outlook Email Integration client

- 1 ออกจาก Microsoft Outlook และปิดวินโดว์ที่เปิดทั้งหมด
- 2 ใช้อินเทอร์เน็ตเข้าสู่ Oracle CRM On Demand
- 3 คลิกลิงก์การตั้งค่าของฉัน ที่ด้านบนของเพจใดก็ได้
- 4 ในโฮมเพจส่วนบุคคล ให้คลิกลิงก์เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน
- 5 ในเพจเครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการใช้ร่วมกัน ให้คลิกที่ลิงก์ Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 6 ในเพจของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงก์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 7 ในเพจที่สองของ Oracle Outlook Email Integration On Demand ให้อ่านข้อมูลเพิ่มเติมและคลิกที่ลิงก์ ดาวน์โหลด Oracle Outlook Email Integration On Demand
- 8 ในวินโดว์ คุณสามารถ:
  - คลิก บันทึก เพื่อคัดลอกไฟล์ Oracle\_OEI\_OnDemand.exe ลงในฮาร์ดไดรฟ์เพื่อติดตั้งขณะทำงานออฟไลน์ (แนะนำ)
  - คลิก รัน เพื่อเริ่มต้นการติดตั้ง คุณจำเป็นต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อทำการติดตั้งต่อ
- 9 ทำตามคำแนะนำเพื่อทำการติดตั้งให้เสร็จสมบูรณ์

## การติดตั้ง Oracle Notes Email Integration On Demand

การใช้งานอีเมล Lotus Notes ร่วมกับ Oracle CRM On Demand ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนคือ:

- การแก้ไขเทมเพลตของ Lotus Notes
- การติดตั้ง Notes Email Integration client บนคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้

### การแก้ไขเทมเพลตของ Lotus Notes

เทมเพลตของ Lotus Notes จะถูกแก้ไขที่ระดับองค์กรโดยผู้ดูแลระบบ Lotus Notes ของคุณเพื่อแสดงรหัสที่จำเป็นและอีลิเมนต์ UI ที่ทำหน้าที่ในการอินเทอร์เฟซกับ Notes Email Integration client

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand

### ในการดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ และไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่
- 2 ในเพจ My Oracle Support คลิกที่ลิงค์ Downloads จากนั้นคลิกที่ลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ Oracle Notes Email Integration On Demand สำหรับเวอร์ชันที่เหมาะสมของ Oracle CRM On Demand

### การติดตั้ง Notes Email Integration Client

ในการติดตั้ง Notes Email Integration client คุณจะต้องรันโปรแกรมติดตั้งซึ่งจะรันวิซาร์ด InstallShield วิซาร์ดจะติดตั้งและลงทะเบียน Notes Email Integration client ซึ่งจะเพิ่มปุ่มต่อไปในมุมมองโฟลเดอร์และบันทึกช่วยจำใน Lotus Notes:

- เพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองโฟลเดอร์ของอินบ็อกซ์และรายการที่ส่ง
- ส่งและเพิ่มใน Oracle CRM On Demand ปุ่มนี้จะปรากฏในมุมมองบันทึกช่วยจำใหม่และตอบกลับบันทึกช่วยจำ

ก่อนเริ่มทำการติดตั้ง Notes Email Integration client:

- Notes Email Integration client ใช้เซิร์ฟเวอร์กำหนดเส้นทางเพื่อตั้ง URL อินสแตนซ์ของผู้ใช้แบบไดนามิก ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณตั้งค่าตัวกำหนดเส้นทางให้ทำงานกับการติดตั้ง Notes Email Integration client ของคุณ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า
- ตรวจสอบกับผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณว่าเปิดใช้งาน Notes Email Integration client แล้วที่บริษัทของคุณ ผู้ดูแลระบบ Lotus Notes ของบริษัทจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงเทมเพลต Lotus Notes ระดับองค์กรของบริษัทเพื่อใช้งาน Notes Email Integration client ก่อนที่จะทำงานได้  
**คำเตือน:** อย่าพยายามติดตั้ง Notes Email Integration client! จนกว่าคุณจะแน่ใจว่าเปิดใช้งานแล้วที่บริษัทของคุณ หากดำเนินการดังกล่าว คุณจะต้องยกเลิกการติดตั้ง Notes Email Integration client และติดตั้งใหม่อีกครั้งก่อนที่จะทำงานได้
- ในการดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง Notes Email Integration client คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่มุมขวาบนของเพจใดๆ เพื่อเปิดเพจ Training and Support Center ในเพจนั้น คลิกที่ลิงค์ Knowledge and Training จากนั้นไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support ในเพจ My Oracle Support คลิกที่ลิงค์ Downloads จากนั้นดาวน์โหลดแพ็คเกจการติดตั้ง
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ของคุณตรงตามข้อกำหนดของระบบที่ระบุไว้สำหรับ Oracle Notes Email Integration On Demand ใน Oracle CRM On Demand สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีตรวจสอบข้อกำหนดของระบบ โปรดดูที่ เว็บไซต์ [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>

### ในการติดตั้ง **Notes Email Integration client**

- 1 ออกจาก Lotus Notes และปิดวินโดวที่เปิดทั้งหมด
- 2 รับไฟล์ติดตั้ง Notes Email Integration client จากผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของคุณ และบันทึกลงในเดสก์ทอปของคุณ
- 3 จากเดสก์ทอปของคุณ ให้รันไฟล์ติดตั้ง และปฏิบัติตามคำแนะนำเพื่อทำให้การติดตั้งเสร็จสมบูรณ์

## การยกเลิกการติดตั้ง **Oracle Outlook Email Integration On Demand** หรือ **Oracle Notes Email Integration On Demand**

คุณสามารถยกเลิกการติดตั้ง Oracle Outlook Email Integration On Demand หรือ Oracle Notes Email Integration On Demand ได้ตลอดเวลาโดยใช้วิธีการ Add/Remove Programs ของ Microsoft Windows

### การเพิ่มข้อมูลอีเมลใน **Oracle CRM On Demand**

ในการเพิ่มอีเมลใน Oracle CRM On Demand ขนาดไฟล์สำหรับอีเมลและเอกสารแนบรวมกันจะต้องไม่เกิน 5 เมกะไบต์ (MB) Oracle Outlook Email Integration On Demand และ Oracle Notes Email Integration On Demand ไม่สนับสนุนไฟล์ที่บีบอัดเป็นเอกสารแนบ อย่างเช่น .zip, .rar, .7z, .cab และอื่นๆ

**หมายเหตุ:** เมื่อเปิดหรือสร้างอีเมลใน Outlook 2007 ปุ่ม CRM On Demand จะปรากฏบนริบบอนใน CRM On Demand Group บนแท็บ Message

### ในการเพิ่มข้อมูลอีเมล

- 1 ไฮไลต์หรือเปิดอีเมลที่คุณต้องการเพิ่มใน Oracle CRM On Demand
- 2 ใน Microsoft Outlook คลิก เพิ่มใน CRM On Demand ใน Lotus Notes คลิก เพิ่มใน Oracle
- 3 ในวินโดวไชน์อิน ป้อนที่อยู่อีเมลและรหัสผ่านที่คุณใช้ตามปกติเพื่อเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** คุณจะต้องไชน์อินหนึ่งครั้งในแต่ละเซสชันของ Outlook หรือ Notes คุณไม่จำเป็นต้องล็อกอินอีกครั้งจนกว่าคุณจะปิด Outlook หรือ Notes ข้อมูลที่ส่งไปและได้รับจาก Oracle CRM On Demand จาก Outlook Email Integration client หรือ Notes Email Integration client จะเข้ารหัสเสมอเพื่อความปลอดภัย

- 4 ในการเชื่อมโยงอีเมลแบบอัตโนมัติระหว่างเซสชันนี้กับชื่อผู้ติดต่อในฟิลด์ ถึง CC และจาก ให้เลือก ใช่ ในการเชื่อมโยงอัตโนมัติ

เมื่อใช้ การเชื่อมโยงอัตโนมัติ แอปพลิเคชันจะค้นหาอีเมลใน Oracle CRM On Demand และเพิ่มอีเมลนี้โดยอัตโนมัติเป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว หากไม่มีข้อมูลที่ตรงกัน วินโดวจะปรากฏให้คุณค้นหาและเชื่อมโยงอีเมลกับเรคคอร์ดด้วยตนเอง

- 5 คลิกปุ่ม ไชน์อิน

แอปพลิเคชันจะค้นหาเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และแสดงผลพีชในวินโดว จัดทำงาน ตามที่อธิบายในตารางข้างล่าง

พื้นที่นี้	ประกอบด้วยเรคคอร์ดเหล่านี้
------------	----------------------------

พื้นที่นี้	ประกอบด้วยเรคคอร์ดเหล่านี้
เรคคอร์ดที่เลือก	<p>ในตอนเริ่มต้น พื้นที่นี้จะแสดงเรคคอร์ดของผู้ติดต่อซึ่งมีที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand ตรงกันกับในฟิลต์ ถึง CC และจาก นี้อีเมล</p> <p>คุณสามารถย้ายเรคคอร์ดจากพื้นที่อื่นๆ ในวินโดวไปยังเรคคอร์ดที่เลือก เมื่อคุณคลิกบันทึกในวินโดวนี้ แอปพลิเคชันจะบันทึกอีเมลลงในเรคคอร์ดทั้งหมดในพื้นที่นี้ รวมทั้งในเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยง</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ผู้ติดต่อต้องมีเรคคอร์ดบริษัทที่เชื่อมโยงสำหรับอีเมลนี้เพื่อที่จะบันทึก</p>
ไม่พบผู้รับอีเมล	พื้นที่นี้แสดงรายชื่อที่ปรากฏในฟิลต์ ถึง CC และจาก นี้อีเมลที่ไม่สามารถแมกับผู้ติดต่อที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand
เรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง	พื้นที่นี้แสดงเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่สอดคล้องกับผู้รับอีเมล ตัวอย่างเช่น โอกาสทางการขาย

**6** จากวินโดวจัดทำงาน คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

ในการดำเนินการนี้	ทำตามขั้นตอนเหล่านี้
เพิ่มงานการติดตามผลหรือการนัดหมายใน Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ในพื้นที่ตัวเลือกภายหลังการบันทึก ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย จัดทำงานใหม่ หรือ จัดทำการนัดหมายใหม่</li> <li>2 คลิก บันทึก</li> <li>3 ในฟอร์ม งานใหม่ หรือ การนัดหมายใหม่ ให้อัปเดตข้อมูลและบันทึกเรคคอร์ด</li> </ol>
เพิ่มโอกาสทางการขายหรือคำขอบริการใหม่ที่เชื่อมโยงกับผู้รับอีเมล	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล</li> <li>2 เลือก เพิ่มโอกาสทางการขายใหม่ใน On Demand หรือเพิ่มคำขอบริการใหม่ใน On Demand</li> <li>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม โอกาสทางการขายใหม่ หรือ คำขอบริการใหม่</li> <li>4 คลิก บันทึก</li> </ol>
เพิ่มผู้รับอีเมลเป็นผู้ติดต่อหรือลิสต์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ในพื้นที่ไม่พบผู้รับอีเมล ให้คลิกขวาที่ชื่อผู้รับอีเมล</li> <li>2 เลือก เพิ่มใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดผู้ติดต่อใหม่) หรือ เพิ่มลิสต์ใหม่ใน On Demand (สำหรับเรคคอร์ดลิสต์ใหม่)</li> <li>3 อัปเดตข้อมูลในฟอร์ม ผู้ติดต่อใหม่ หรือ ลิสต์ใหม่</li> <li>4 คลิก บันทึก</li> </ol> <p>ชื่อผู้รับอีเมลจะย้ายไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือกในวินโดว</p>
เพิ่มอีเมลนี้เป็นงานที่เสร็จสมบูรณ์	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเรคคอร์ดปรากฏในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก</li> </ol>



	<p><b>2</b> คลิก บันทึก</p> <p>อีเมลจะถูกบันทึกเป็นงานที่สมบูรณ์ที่เชื่อมโยงไปยังแต่ละเรคคอร์ดในพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก รวมทั้งรายการบริษัทที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดเหล่านี้ ค่าดีฟอลต์ที่แสดงในรายละเอียดกิจกรรม จะถูกใช้หากคุณไม่อัปเดต</p>
เชื่อมโยงอีเมลนี้กับอีกเรคคอร์ดหนึ่ง	<p><b>1</b> ในวินโดว์จัดทำงาน ดับเบิลคลิกที่เรคคอร์ดที่พบเพื่อย้ายเรคคอร์ดไปยังพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก</p> <p><b>2</b> (ไม่จำเป็น) อัปเดตการตั้งค่าดีฟอลต์ในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม</p> <p><b>3</b> คลิก บันทึก</p> <p>อีเมลนี้จะถูกบันทึกเป็นงานที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดที่เลือกโดยมีค่าแสดงในพื้นที่รายละเอียดกิจกรรม</p>
ลบเรคคอร์ดออกจากพื้นที่เรคคอร์ดที่เลือก	<p>■ ดับเบิลคลิกเรคคอร์ด เรคคอร์ดจะย้ายไปที่ด้านซ้ายของวินโดว์โดยเรคคอร์ดจะไม่เชื่อมโยงกับอีเมลนี้</p>
ค้นหา Oracle CRM On Demand เพื่อหาผู้ติดต่อ บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด หรือคำขอบริการเพิ่มเติม	<p><b>1</b> ในรายการตรวจสอบตัวค้นหา เลือกประเภทเรคคอร์ด</p> <p><b>2</b> ป้อนชื่อซึ่งคุณต้องการค้นหา</p> <p><b>3</b> คลิก ส่ง</p> <p>เรคคอร์ดที่ตรงกับชื่อจะปรากฏในพื้นที่ผลการค้นหา</p>
อัปเดตเรคคอร์ด	<p><b>1</b> คลิกขวาที่เรคคอร์ด</p> <p><b>2</b> เลือกแก้ไข</p> <p><b>3</b> อัปเดตข้อมูลในฟอร์มแก้ไข</p> <p><b>4</b> คลิก บันทึก</p>
อัปเดตที่อยู่อีเมลใน Oracle CRM On Demand จากอีเมลนี้	<p><b>1</b> ในพื้นที่ผลการค้นหา ให้คลิกขวาที่เรคคอร์ด</p> <p><b>2</b> เลือกเชื่อมโยงที่อยู่อีเมล</p> <p><b>3</b> ในวินโดว์ เชื่อมโยงผู้ติดต่อกับผู้รับ เลือกที่อยู่อีเมลที่อัปเดตจากรายการตรวจสอบตัวค้นหา</p> <p><b>4</b> คลิก บันทึก</p> <p>ที่อยู่อีเมลใหม่จะปรากฏที่เรคคอร์ดผู้ติดต่อ</p>
ดูข้อมูลเรคคอร์ด เช่น ชื่อเรคคอร์ด ที่อยู่อีเมล และชื่อเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง	<p>■ เลื่อนเมาส์ของคุณไปที่เรคคอร์ด และปล่อยค้างไว้จนค่าแนะนำปรากฏและแสดงข้อมูลนี้</p>

## ในการส่งอีเมลและเพิ่มอีเมลใน **Oracle CRM On Demand**

1 ใน Microsoft Outlook คลิก New ในแถบเครื่องมือ ใน Lotus Notes คลิกปุ่ม New Memo หรือ Reply

2 (ไม่จำเป็น) เพิ่มผู้รับอีเมลจากเรคคอร์ดผู้ติดต่อ Oracle CRM On Demand:

- a ในวินโดว์ข้อความ ป้อนชื่อในฟิลด์ค้นหา CRM On Demand
- b กดปุ่ม Enter  
วินโดว์จะแสดงผู้ติดต่อที่พบใน Oracle CRM On Demand
- c เลือกตัวเลือกอันใดอันหนึ่ง: จาก Cc หรือ BCC
- d คลิก เลือก

**หมายเหตุ:** หากคุณป้อนที่อยู่อีเมลที่ยาวกว่า 100 ตัวอักษร โคลเอนต์ Outlook Email Integration จะข้ามรายการนั้น ที่อยู่อีเมลดังกล่าวและงานจะไม่ถูกเพิ่มลงใน Oracle CRM On Demand

3 ป้อนข้อมูลเพิ่มเติมอย่างที่คุณทำตามปกติเพื่อส่งอีเมล

**หมายเหตุ:** เมื่อใช้ Oracle Outlook Email Integration On Demand คุณต้องอัปโหลดรูปภาพเป็นเอกสารแนบไปที่อีเมล หากคุณฝังรูปภาพไว้ภายในอีเมลด้วยการใช้ร่วมกันนี้ ระบบจะแยกรูปภาพออกจากอีเมล

4 ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ใน Microsoft Outlook คลิกที่ ส่งและเพิ่มใน CRM On Demand
- ใน Lotus Notes คลิกที่ ส่งและเพิ่มใน Oracle

เมื่อคุณคลิก บันทึก อีเมลจะถูกส่งไปยังผู้รับที่คุณเลือก และระบบจะบันทึกอีเมลตามข้อมูลในวินโดว์จัดทำงาน

## การใช้ **Oracle CRM On Demand Integration for Office**

Oracle CRM On Demand Integration for Office ประกอบด้วยไฟล์เทมเพลตที่ดาวน์โหลดได้ดังต่อไปนี้:

- Mail Merge for Word
- รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- วิชาร์ดการแบ่งส่วน

ไฟล์เทมเพลตเหล่านี้แทรกแถบเครื่องมือพิเศษลงใน Microsoft Word และ Microsoft Excel คุณสามารถใช้แถบเครื่องมือเหล่านี้จัดการข้อมูล Oracle CRM On Demand ใน Microsoft Word หรือ Excel เพื่อจัดทำจดหมาย อีเมลสำหรับคนจำนวนมาก รายงานแบบออฟไลน์ที่รีเฟรชได้ และรายชื่อผู้ติดต่อ (ที่เรียกว่าส่วน) สำหรับใช้ในแคมเปญการตลาดได้

ส่วนต่อไปนี้อธิบายวิธีการใช้เทมเพลต Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- **การใช้ Mail Merge for Word** (ในหน้า 763) อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Word พร้อมให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดเทมเพลต Mail Merge for Word อย่างถูกต้อง และอธิบายวิธีจัดทำการส่งจดหมายหรือการส่งอีเมลจำนวนมากใน Microsoft Word โดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

- **การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 767)** อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดทำรายงานโดยใช้เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel และอธิบายวิธีรับรายงานที่มีอยู่และวิธีจัดทำรายงานใหม่โดยใช้เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel
- **การใช้ชาร์ตการแบ่งส่วน (ในหน้า 771)** อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายใน Microsoft Excel พร้อมให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับประเภทส่วน และอธิบายวิธีการจัดทำอัปโหลด และเอ็กซ์พอร์ตส่วน

**หมายเหตุ:** ในการใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office ผู้ดูแลระบบของคุณจะต้องใช้งานบริการทางเว็บใน Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** ไม่สนับสนุนเครือข่ายที่ใช้พร็อกซีการตรวจสอบพิสูจน์

## การใช้ Mail Merge for Word

การใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand ลงใน Microsoft Word เพื่อจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากได้ ก่อนที่จะทำเช่นนั้น คุณต้องตั้งค่าเทมเพลต Mail Merge for Word ของคุณก่อน

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูกระบวนการที่ละเอียดขึ้นในการดำเนินการต่อไปนี้:

- **การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word (ในหน้า 764)**
- **การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word (ในหน้า 765)**
- **การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word (ในหน้า 765)**

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- **เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word (ในหน้า 763)**

## เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

Mail Merge for Word จะมีแถบเครื่องมือ On Demand Integration ที่ใช้งานการจัดทำจดหมายเวียนโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 แถบเครื่องมือ On Demand Integration จะแสดงอยู่ในแท็บ Add-In ให้คลิกที่แท็บ Add-In เพื่อแสดงตัวเลือกการเข้าร่วมกันใน On Demand Integration

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวเลือกที่มีให้ใช้งานในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
1. รับข้อมูลของ On Demand	ช่วยให้คุณสามารถซิงค์ใน Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Microsoft Word ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่ ผู้ติดต่อ ลีด บริษัท โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และ ใ้รายการที่บันทึกไว้ การเลือกรายการที่บันทึกไว้ช่วยให้คุณสามารถเลือกแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ซึ่งเก็บเป็นรายการอยู่บนเครื่องของคุณได้

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
2. คัดเลือกผู้รับ	ช่วยให้คุณสามารถเลือกผู้รับที่คุณต้องการติดต่อด้วยจากข้อมูลที่ดาวน์โหลด
3. คัดเลือกข้อความ	ประกอบด้วยตัวเลือกต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>ข้อความอัตโนมัติ</b> ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าลงในข้อความได้ เช่น คุณสามารถแทรกบรรทัดปิดลงในแต่ละข้อความโดยใช้ตัวเลือกข้อความอัตโนมัติ</li> <li>■ <b>แทรกฟิลด์ของ Oracle</b> ช่วยให้คุณสามารถแทรกฟิลด์จากเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ลงในข้อความได้ เช่น คุณอาจเลือกที่จะแทรก Full_Name ลงในคำทักทายของแต่ละข้อความ</li> </ul>
4. ดูผลก่อน	ช่วยให้คุณสามารถดูผลของแต่ละข้อความก่อนได้ คุณสามารถใช้ลูกศรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความ
5. พิมพ์หรือส่งข้อความ	ช่วยให้คุณสามารถรวมข้อมูลลงในเทมเพลตและพิมพ์ รวมข้อมูลลงในเอกสาร Word อีกฉบับหนึ่ง หรือรวมข้อมูลลงในข้อความอีเมลที่มีการกำหนดที่อยู่แตกต่างกันและเอ็กซ์พอร์ตไป
6. ล็อกเป็นกิจกรรมของ On demand	ช่วยให้คุณสามารถจัดทำกิจกรรมใน Oracle CRM On Demand เป็นเรคคอร์ดการติดต่อทางจดหมาย แต่กิจกรรมนี้มีความเกี่ยวข้องกับแต่ละข้อความของผู้รับ ข้อความของเทมเพลตที่ส่งไปจะถูกแทรกลงในคำอธิบายของกิจกรรมโดยอัตโนมัติ

## การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word

เทมเพลต Mail Merge for Word จะเพิ่มแถบเครื่องมือ On Demand Integration ลงใน Microsoft Word ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการดาวน์โหลดเทมเพลต

### ในการดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word

1. คลิกที่ลิงค์ ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไชนอินเข้า My Oracle Support หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไชนอินเข้าสู่ My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่
2. ในเพจ My Oracle Support Knowledge คลิกลิงค์ Downloads จากนั้นคลิกลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์เทมเพลต Mail Merge for Word ของ Oracle
3. ดำเนินการตามคำแนะนำที่แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลต

## การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word

แถบเครื่องมือ Mail Merge for Word (แถบเครื่องมือ On Demand Integration) แคมป์อยู่กับแต่ละไฟล์เทมเพลตอยู่แล้ว ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word โดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration การใช้แถบเครื่องมือในการจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word ช่วยให้คุณสามารถแก้ไขข้อมูล Oracle CRM On Demand ของคุณจะสนับสนุนการตั้งค่าส่วนบุคคลที่คุณกำหนดไว้ในเทมเพลต

### เกี่ยวกับการเปิดเทมเพลต Mail Merge for Word

เพื่อให้แน่ใจได้ว่า Mail Merge for Word แคมป์อยู่กับเทมเพลตใดๆ ที่คุณจัดทำหรือแก้ไข คุณต้องเปิดไฟล์เทมเพลตเริ่มแรกทุกครั้ง ในการตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณได้เปิดไฟล์เทมเพลตเริ่มแรก ให้ตรวจสอบที่แถบชื่อ ชื่อของเอกสารควรมีนามสกุลไฟล์เป็น .dot

**หมายเหตุ:** อย่าดับเบิลคลิกเพื่อเปิดไฟล์ เนื่องจากการทำเช่นนี้จะเปิดเอกสาร Word ใหม่โดยใช้ไฟล์เทมเพลตนั้น หากคุณบันทึกการแก้ไขใดๆ ขณะอยู่ในโหมดนี้ คุณจะบันทึกเอกสาร Word ปกติซึ่งไม่มีแถบเครื่องมือ On Demand Integration แคมป์อยู่ด้วย

#### ในการจัดทำหรือแก้ไขเทมเพลต Mail Merge for Word

1. คลิกขวาที่เทมเพลต Mail Merge for Word ที่คุณดาวน์โหลดและบันทึกไว้บนเครื่องและเลือก เปิด ไฟล์จะเปิดขึ้นใน Microsoft Word
2. จัดทำการติดต่อทางจดหมายตามปกติโดยใช้แถบเครื่องมือ On Demand Integration และคุณสมบัติการทำงานของ Word
 

คุณสามารถคัดเลือกผู้รับ แทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand ดูผลก่อน และอื่นๆ สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการจัดทำการติดต่อทางจดหมายโดยใช้แถบเครื่องมือ โปรดดูที่ [การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 765)
3. ก่อนการบันทึกเทมเพลต ให้ยกเลิกการเชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากเทมเพลตก่อนดังต่อไปนี้:
  - a. คลิกปุ่มตั้งค่าเอกสารหลักบนแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word
  - b. ไนล่อนใต้ขอบประเภทเอกสารหลัก เลือกช่องตัวเลือกเอกสาร Word ปกติ
 

**หมายเหตุ:** หากมองไม่เห็นแถบเครื่องมือจดหมายเวียนสำหรับ Word ให้เข้าใช้งานโดยคลิก มุมมอง, แถบเครื่องมือ ตามด้วย จดหมายเวียน ในแถบเมนูของ Word หากคุณใช้ Microsoft Office 2007 ให้คลิกแท็บการส่งจดหมาย ตามด้วย เริ่มจดหมายเวียน

**คำเตือน:** หากคุณบันทึกและเผยแพร่เทมเพลตก่อนที่จะยกเลิกการเชื่อมต่อแหล่งข้อมูล ไฟล์จะพยายามเชื่อมต่อกับแหล่งข้อมูลบนเครื่องเมื่อมีการใช้งาน
4. ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - หากคุณบันทึกเทมเพลตใหม่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึกเป็น
  - หากคุณบันทึกการเปลี่ยนแปลงลงในเทมเพลตที่มีอยู่ เลือก ไฟล์ ตามด้วย บันทึก

## การจัดทำจดหมายหรืออีเมลจำนวนมากด้วย Mail Merge for Word

ด้วยการใช้ Mail Merge for Word คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และรวมเข้าไว้ในเอกสาร Word ขั้นตอนต่อไปนี้จะใช้ ผู้ติดต่อ เป็นตัวอย่าง แต่คุณยังสามารถจัดทำจดหมายเวียนได้โดยใช้ข้อมูลของ Oracle CRM On Demand จาก ลีด บริษัท โอกาสทางการขายและคำขอบริการ หรือโดยใช้รายชื่อผู้รับที่คุณบันทึกไว้บนเครื่องที่ใช้ทำงาน

**หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของเรคคอร์ดที่สามารถดาวน์โหลดได้ คือ 4000

## การจัดทำการส่งจดหมายโดยตรงหรือส่งอีเมลจำนวนมากโดยใช้ **Mail Merge for Word**

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลตของ Word ที่คุณต้องการใช้สำหรับการส่งจดหมายโดยตรง
- 2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก เรียกข้อมูล On Demand ตามด้วย ผู้ติดต่อ
- 3 ใน Oracle On Demand - กล้องโต้ตอบไชนีนี กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไชนีนี เพื่อไชนีนีเข้าใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล้องโต้ตอบกำหนดรายการ ทำดังต่อไปนี้:
  - a ในแท็บฟิลเตอร์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลดใน Word สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลเตอร์ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
  - b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกฟิลด์ข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด สามารถเลือกได้สูงสุด 40 ฟิลด์  
ระบบจะสแกนเทมเพลตปัจจุบันและเลือกฟิลด์ที่จำเป็นแต่ละฟิลด์โดยอัตโนมัติ  
คุณสามารถเลือกฟิลด์เพิ่มเติมที่จะแทรกลงในเทมเพลตเพื่อปรับแต่งการติดต่อตามความต้องการของคุณ  
**หมายเหตุ:** นอกจากนั้นคุณควรเลือกฟิลด์ข้อมูลเพิ่มเติมที่อาจจำเป็นในการส่งการติดต่อ เช่น ถ้าคุณกำลังจะส่งอีเมลจำนวนมาก คุณต้องใส่ที่อยู่เมลไว้ในไฟล์ผู้รับ
  - c คลิก ตกลง
- 5 ในกล้องโต้ตอบบันทึกรายการ ให้ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - a หากต้องการบันทึกรายการไว้บนเครื่องเพื่อใช้งานอีกในภายหลัง คลิก ใช่ และในกล้องโต้ตอบบันทึกเป็น ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก
  - b หากคุณคิดว่าจะใช้รายการนี้เพียงครั้งเดียว ให้คลิก ไม่ จากนั้นคลิก ตกลง การเลือกตัวเลือกนี้จะบันทึกรายชื่อผู้รับเป็นไฟล์ชั่วคราวโดยอัตโนมัติ ซึ่งจะถูกลบหลังจากใช้งานแล้ว
- 6 ในกล้องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียน คุณสามารถทำดังต่อไปนี้:
  - ล้างช่องทำเครื่องหมายเพื่อลบผู้รับออกจากการติดต่อทางจดหมายนี้
  - เลือกช่องทำเครื่องหมายเพื่อใส่ผู้รับไว้ในการติดต่อทางจดหมายนี้เมื่อคุณแก้ไขผู้รับเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิก ตกลง  
**หมายเหตุ:** คุณสามารถเปิดกล้องโต้ตอบผู้รับจดหมายเวียนขึ้นใหม่ได้โดยการคลิก [คัดเลือกผู้รับ](#) ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration
- 7 คลิก ปรับปรุงข้อความ เพื่อแทรกฟิลด์ของ Oracle CRM On Demand หรือข้อความอัตโนมัติลงในเอกสาร Word สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ปุ่ม ปรับปรุงข้อความ โปรดดูที่ [การใช้ Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 763)
- 8 คลิก ดูผลก่อน และใช้ปุ่มลูกศรในการเลื่อนผ่านแต่ละข้อความเพื่อดูว่าข้อความมีลักษณะอย่างไรเมื่อพิมพ์หรือส่งทางอีเมล  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปุ่ม ดูผลก่อน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word](#) (ในหน้า 763)
- 9 คลิก พิมพ์ หรือ ส่งข้อความ แล้วทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - a หากต้องการส่งไปยังเอกสาร Word อื่น เลือกรวมเข้าเอกสาร
  - b หากต้องการพิมพ์ เลือกรวมเข้าเครื่องพิมพ์
  - c หากต้องการแจกจ่ายอีเมลจำนวนมาก เลือกส่งทางอีเมล
  - d หากต้องการแจกจ่ายแฟกซ์จำนวนมาก ให้เลือกส่งทางแฟกซ์

**หมายเหตุ:** หากต้องการแจกจ่ายการติดต่อทางจดหมายเป็นแฟกซ์จำนวนมาก คุณต้องตั้งค่า Microsoft Office เสียก่อน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม ค้นหา "แฟกซ์" ในไฟล์วิธีใช้ Microsoft Office ของคุณ

- 10** (ไม่จำเป็น) คลิก บันทึกเป็นกิจกรรมของ On Demand เพื่อจัดทำกิจกรรม Oracle CRM On Demand กิจกรรมเดียวที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ติดต่อทุกรายที่เลือกสำหรับจดหมายเวียน ฟิลต์คำอธิบาย ของกิจกรรมจะถูกป้อนด้วยข้อความของเทมเพลตโดยอัตโนมัติ ในกล่องโต้ตอบงาน ให้กรอกข้อมูลลงในฟิลต์ที่เหมาะสมแล้วคลิก บันทึก

## การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel ช่วยให้คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand ไปยัง Microsoft Excel และทำงานกับโปรแกรมเพื่อจัดทำรายงาน ส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 767)
- เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 767)
- การดาวน์โหลดเทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (โปรดดูที่ "การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel" ในหน้า 768)
- การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel (ในหน้า 768)

## เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel จะมีแถบเครื่องมือ On Demand Integration ซึ่งคุณสามารถใช้จัดทำรายงานโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

**หมายเหตุ:** หากคุณใช้ Office 2007 แถบเครื่องมือ On Demand Integration จะแสดงอยู่ในแท็บ Add-In ให้คลิกที่แท็บ Add-In เพื่อแสดงตัวเลือก On Demand Integration ทั้งหมด

ตารางต่อไปนี้อธิบายแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
การตั้งค่ารายงานของ On Demand	คุณสามารถใช้หน้าเข้าสู่ Oracle CRM On Demand และดาวน์โหลดข้อมูลลงใน Excel ได้
รีเฟรชรายงานของ On Demand	อัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังดูใน Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand

## เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel คุณสามารถดาวน์โหลดข้อมูล Oracle CRM On Demand และจัดการใน Microsoft Excel ได้ เมื่อคุณคลิกตั้งค่ารายงาน On Demand ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงานจะปรากฏขึ้น คุณสามารถแก้ไขรายงานที่มีจัดทำรายงานใหม่ หรือลบรายงานที่มีอยู่ได้โดยใช้กล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวเลือกที่มีในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน

ปุ่ม	ความเห็น
แก้ไขรายงาน	คลิกเพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลเตอร์และฟิลด์ที่รวมในรายงานที่เลือก
รายงานใหม่	คลิกเพื่อจัดทำรายงานที่กำหนดเองของประเภทเรคคอร์ดที่เลือก คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์ตามมาตรฐานแต่ละรายการและฟิลด์ที่กำหนดเองสำหรับเรคคอร์ดประเภทดังกล่าว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์ โปรดดูที่ <a href="#">การทำงานกับรายการ</a> (ในหน้า 99)
ลบรายงาน	คลิกเพื่อลบรายงานจากเวิร์กบุ๊กของ Excel
รันรายงาน	คลิกเพื่อรันรายงานที่เลือกในปัจจุบัน หลังจากการรัน รายงานจะถูกเพิ่มเป็นเวิร์กชีตใหม่ในเวิร์กบุ๊ก
ออก	คลิกเพื่อออกจากกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน

## การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel

เทมเพลตรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel จะเพิ่มแถบเครื่องมือ Oracle CRM On Demand Integration ให้กับ Microsoft Excel ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีดาวน์โหลดเทมเพลตดังกล่าว

### ในการดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel

- 1 คลิกที่ลิงค์ฝ่ายบริการลูกค้าที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand
- 2 คลิกแท็บ สนับสนุน
- 3 คลิกที่ My Oracle Support Login
- 4 คลิก Sign In จากนั้นป้อนข้อมูลไชน์อินของคุณ
- 5 ในฟิลด์ Search Knowledge Base ให้ป้อน 433624.1 แล้วเริ่มการค้นหา
- 6 คลิกที่ลิงค์สำหรับ Oracle Reports and Analysis for Excel Template
- 7 ทำตามคำแนะนำที่มีในเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดเทมเพลต (ไฟล์ ZIP)
- 8 แยกไฟล์ ZIP ลงในไดเรกทอรีภายในเครื่อง

## การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

ส่วนนี้มีหัวข้อดังต่อไปนี้:

- การรันรายงานที่มีอยู่
- การจัดทำรายงานใหม่

**768** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



## การรันรายงานที่มีอยู่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรันรายงานที่มีอยู่โดยใช้ รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel ซึ่งรวมขั้นตอนที่เลือกได้ที่อธิบายวิธีแก้ไขรายงานที่มีอยู่ หลังจากการรันรายงาน คุณสามารถทำงานกับข้อมูลในเวิร์กบุ๊ก คุณสามารถสร้าง Pivot Table, แผนภูมิ Pivot, แผนภูมิและกราฟ และคำนวณฟิลด์จากข้อมูลที่รวมในเวิร์กชีทรายงาน

**หมายเหตุ:** เมื่อเพิ่ม Pivot Table, แผนภูมิ Pivot และกราฟและแผนภูมิ คุณควรจะทำในเวิร์กชีทใหม่ มิฉะนั้นเมื่อคุณรีเฟรชรายงานของคุณ รายงานดังกล่าวจะถูกเขียนทับ

### ในการรันรายงานที่มีอยู่

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลต Excel
- 2 ในแถบเครื่องมือ On Demand Integration ให้คลิก ตั้งค่ารายงานของ On Demand
- 3 ใน CRM On Demand - กล้องโต้ตอบไชนีนี กรอกข้อมูลลงในฟิลด์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก ไชนีนี เพื่อไชนีนีเข้าไปใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล้องโต้ตอบ ตั้งค่ารายงาน จากรายการตรวจสอบดาว์น เลือกประเภทเรคคอร์ด ให้เลือกประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกต่างๆ ได้แก่:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย
- ลีด
- คำขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา
- ครวัเรียน
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ผู้รับแคมเปญ
- บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- บริษัทของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- โอกาสทางการขายของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2

รายงานที่ใช้ได้ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้ คุณสามารถแก้ไขรายงานที่มีอยู่ ลบรายงานที่มีอยู่ หรือจัดทำรายงานใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกล้องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel](#) (ในหน้า 767) สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายงานใหม่ โปรดดูที่ [จัดทำรายงานใหม่](#) ในหัวข้อนี้

- 5 เลือกรายงานที่มีอยู่จากรายการรายงานที่ใช้ได้
- 6 (ไม่จำเป็น) คลิก แก้ไขรายงาน เพื่อแก้ไขการตั้งค่าฟิลด์และฟิลด์ที่รวมกับรายงานที่เลือกในปัจจุบัน
  - a ในกล้องโต้ตอบกำหนดรายงาน ในแท็บฟิลด์เตอร์ กำหนดเกณฑ์ของข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลด์เตอร์ โปรดดูที่ [การทำงานกับรายการ](#) (ในหน้า 99)
  - b ในแท็บฟิลด์ ให้เลือกระบุฟิลด์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกฟิลต์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลต์สำหรับรวมในรายงาน

- 7 คลิก **รันรายงาน**  
ข้อมูลที่ขูดถูกแทรกในเวิร์กบุ๊ก Excel ในรูปของเวิร์กชีตใหม่ที่มีป้ายเป็นชื่อรายงาน
- 8 คลิก **ออก** ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงานเพื่อเริ่มต้นการแก้ไขข้อมูลใน Excel
- 9 คลิก **รีเฟรชรายงานของ On Demand** เพื่ออัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand  
**หมายเหตุ:** เมื่อคุณคลิก **รีเฟรชรายงานของ On Demand** แต่ละเวิร์กชีตรายงานในเวิร์กบุ๊กจะถูกบันทึกด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

## การจัดทำรายงานใหม่

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำและรันรายงานใหม่โดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel

### ในการจัดทำรายงานใหม่

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลต Excel ที่คุณต้องการใช้ในการจัดทำรายงานของคุณ
- 2 ในแถบเครื่องมือ **On Demand Integration** ให้คลิก **ตั้งค่ารายงานของ On Demand**
- 3 ใน **CRM On Demand** - กล่องโต้ตอบไซต์อื่น กรอกข้อมูลลงในฟิลต์ต่างๆ ให้เรียบร้อยแล้วคลิก **ไซต์อื่น** เพื่อไซต์อื่นเข้าไปใน Oracle CRM On Demand
- 4 ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน จากรายการตรวจสอบตัวเลือกประเภทเรเคอร์ดี ให้เลือกประเภทเรเคอร์ดีที่คุณต้องการสำหรับรายงานของคุณ ตัวเลือกคือ: บริษัท ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอบริการ หรือทางแก้ปัญหา  
รายงานที่ใช้ชื่อประเภทเรเคอร์ดีที่เลือกจะปรากฏในรายการรายงานที่ใช้ได้
- 5 คลิก **รายงานใหม่** เพื่อจัดทำการสืบค้นของคุณ  
**หมายเหตุ:** การจัดทำรายงานใหม่อนุญาตให้คุณจัดทำรายงานที่กำหนดเองสำหรับประเภทเรเคอร์ดีที่คุณสามารถตั้งค่าเกณฑ์ของฟิลเตอร์สำหรับฟิลต์มาตรฐานและฟิลต์ที่กำหนดเองสำหรับเรเคอร์ดีประเภทนั้น
- 6 ในกล่องโต้ตอบกำหนดรายงาน ทำดังต่อไปนี้:
  - a ในแท็บฟิลเตอร์ ให้กำหนดเกณฑ์สำหรับข้อมูลที่คุณต้องการดาวน์โหลด  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำฟิลเตอร์ โปรดดูที่ **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 99)
  - b ในแท็บฟิลต์ ให้เลือกระบุฟิลต์ข้อมูลจะดาวน์โหลด จากนั้นคลิก **ตกลง**  
**หมายเหตุ:** คุณสามารถเลือกฟิลต์ได้ไม่เกิน 100 ฟิลต์สำหรับรวมในรายงาน
- 7 ในกล่องโต้ตอบบันทึกรายงาน ให้ป้อนชื่อของรายงานในฟิลต์ ชื่อรายงาน สำหรับการใช้งานในอนาคต จากนั้นคลิก **บันทึก**
- 8 ในกล่องโต้ตอบตั้งค่ารายงาน ให้เลือกรายงานที่คุณจัดทำขึ้นและคลิก **รันรายงาน**  
รายงานที่คุณจัดทำจะปรากฏขึ้นเป็นเวิร์กชีตใน Excel โดยมีป้ายเป็นชื่อที่คุณระบุ
- 9 หลังจากเพิ่มรายงานทั้งหมดที่คุณต้องการ ให้คลิก **ออก** เพื่อปิดกล่องข้อความตั้งค่ารายงาน และเริ่มต้นทำงานกับข้อมูลในเวิร์กชีตของคุณ

## 10 คลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand เพื่ออัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังแก้ไขใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand

การคลิก รีเฟรชรายงานของ On Demand จะอัปเดตเวิร์กชีทรายงานทั้งหมดในเวิร์กบุค

## การใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน

ด้วยการใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วน คุณสามารถกำหนดส่วนผู้ติดต่อตามประเภทเรคคอร์ดต่างๆ ได้ ส่วน คือ รายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand โดยส่วนนี้ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้:

- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 771)
- เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 771)
- การดาวน์โหลดวิซาร์ดการแบ่งส่วน (ในหน้า 772)
- การจัดทำส่วน (ในหน้า 773)
- การอัปโหลดส่วน (ในหน้า 775)
- การเอ็กซ์พอร์ตส่วน (โปรดดูที่ "การเอ็กซ์พอร์ตส่วน" ในหน้า 775)

## เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะมีแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายซึ่งใช้สร้างส่วนผู้ติดต่อโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้อธิบายแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน

ตัวเลือกแถบเครื่องมือ	คำอธิบาย
จัดการส่วน	ช่วยให้คุณสามารถจัดทำและอัปเดตส่วนโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand และเอ็กซ์พอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV
รีเฟรชส่วน	อัปเดตข้อมูลที่คุณกำลังดูใน Microsoft Excel ด้วยข้อมูลล่าสุดที่มีอยู่จาก Oracle CRM On Demand
อัปโหลดส่วน	อัปโหลดรายการของส่วนจากวิซาร์ดการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand

## เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน

คุณสามารถใช้วิซาร์ดการแบ่งส่วนเพื่อสร้างส่วนผู้ติดต่อ (หมายถึง รายชื่อผู้ติดต่อ) ตามการผสมฟิลดบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการใน Oracle CRM On Demand ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อลูกค้าแบบหลายมิติสำหรับการกำหนดเป้าหมายแคมเปญ

คุณสามารถจัดทำประเภทส่วนต่อไปนี้:

- **ส่วนไดนามิก** ส่วนไดนามิกสามารถรีเฟรชได้ทุกเมื่อที่ต้องการ เมื่อคุณรีเฟรชส่วนไดนามิก ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้กับส่วนจะนำไปใช้ซ้ำกับเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand และส่วนนั้นจะถูกอัปเดตเพื่อรวมกับเรคคอร์ดใหม่ ส่วนใหม่จะบันทึกทับส่วนก่อนหน้า

- **ส่วนเสตติง** ส่วนเสตติงจะคงไว้เหมือนเดิมเป็นสแนปชอต ด้วยส่วนเสตติง คุณยังสามารถเลือกผู้ติดต่อด้วยตัวเองเพื่อรวมไว้ในรายชื่อ คุณไม่สามารถรีเฟรชส่วนเสตติงได้
- **ส่วนภายนอก** ส่วนภายนอกจะขึ้นอยู่กับข้อมูลจากระบบหรือที่มาจากภายนอก วิศวกรรมการแบ่งส่วนจะค้นหาเรคคอร์ดของ Oracle CRM On Demand ที่ตรงกับรายการข้อมูลภายนอกและส่งคืนผู้ติดต่อที่เชื่อมโยง

นอกจากนี้ วิศวกรรมการแบ่งส่วนช่วยให้คุณสมารถ:

- อัปโหลดส่วนเป็นผู้รับแคมเปญไปยัง Oracle CRM On Demand
- เอ็กซ์พอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV

## สถานการณ์สำหรับการใช้วิศวกรรมการแบ่งส่วน

ทีมการตลาดของคุณวางแผนจะจัดกิจกรรมการตลาดในเยอรมนีสำหรับฝ่ายบริหารในภาคยานยนต์ กิจกรรมนี้จะช่วยให้ฝ่ายบริหารของบริษัทของคุณสามารถปิดโอกาสทางการขายขนาดใหญ่ที่ท่ายู่ก่อนจะสิ้นสุดไตรมาส

ในการสร้างส่วนเพื่อสนับสนุนความต้องการทางธุรกิจนี้ คุณใช้ฟิลเตอร์ต่อไปนี้:

- **ตั้งค่า** ตำแหน่งของผู้ติดต่อ เป็น ประธาน
- **ตั้งค่า** ที่ตั้งบริษัท เป็น เยอรมนี
- **ตั้งค่า** อุตสาหกรรมของบริษัท เป็น ยานยนต์
- **ตั้งค่า** ขั้นตอนการขายของโอกาสทางการขาย เป็น โอกาสทางการขายในการเจรจา
- **รายได้มากกว่า** €1,000,000

ส่วนที่แบ่งแล้วเป็นรายชื่อผู้ติดต่อใน Oracle CRM On Demand ที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณกำหนด

ตัวอย่างเช่น ในการรวมไว้ในรายชื่อ เรคคอร์ดผู้ติดต่อ (นอกเหนือจากมีตำแหน่งงานเป็นประธาน) เชื่อมโยงกับบริษัทและโอกาสทางการขายที่ตรงกับเกณฑ์สำหรับประเภทเรคคอร์ดเหล่านั้น

## การดาวน์โหลดวิศวกรรมการแบ่งส่วน

วิศวกรรมการแบ่งส่วนมีแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ซึ่งใช้ในการจัดทำส่วนผู้ติดต่อโดยใช้ข้อมูลจาก Oracle CRM On Demand ขั้นตอนที่ต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการดาวน์โหลดวิศวกรรมการแบ่งส่วน (ไฟล์ Excel)

### ในการดาวน์โหลดวิศวกรรมการแบ่งส่วน

- 1 **คลิกที่ลิงค์** ฝ่ายบริการลูกค้า ที่ด้านบนของ Oracle CRM On Demand และไซต์อื่นเข้า My Oracle Support หากคุณมีบัญชีของ Oracle.com แล้ว คุณสามารถไซต์อื่น My Oracle Support โดยไม่ต้องลงทะเบียน หากคุณยังไม่มีบัญชีของ Oracle.com คุณจะลงทะเบียนเป็นผู้ใช้ใหม่ก่อนจะไซต์อื่น
- 2 **ในแท็บ** สนับสนุน **คลิกที่** แอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม
- 3 **ในเพจ** แอปพลิเคชันส่วนเพิ่มเติม **คลิกที่** วิศวกรรมการแบ่งส่วน
- 4 **ดำเนินการตามคำแนะนำที่** แสดงบนเว็บเพจเพื่อดาวน์โหลดไฟล์
- 5 **บันทึก** ไฟล์ลงในไดเรกทอรีภายใน

## การจัดทำส่วน

เมื่อคุณจัดทำส่วน ก่อนอื่นให้ระบุประเภทของส่วนที่คุณต้องการจัดทำ แล้วตั้งค่าฟิลด์เตอร์เพื่อกำหนดส่วน จากนั้นป้อนชื่อของส่วน และสร้างส่วนจากเรคคอร์ด Oracle CRM On Demand ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการจัดทำส่วน

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ตรวจสอบให้แน่ใจว่าค่าฟิลด์เตอร์ที่คุณป้อนตรงกับค่าในเรคคอร์ดที่คุณต้องการรวมไว้ในส่วน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการฟิลด์เตอร์รายการใน Oracle CRM On Demand โปรดดูที่ **การทำงานกับรายการ** (ในหน้า 99)

**หมายเหตุ:** วีซาร์ดการแบ่งส่วนไม่สนับสนุนฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบเลือกหลายรายการ

### ในการจัดทำส่วน

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลทวีซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)
- 2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน
- 3 หากได้รับพรอมต์ ให้เลือกตัวเลือกใดก็ได้เพื่อใช้งานแมโคร
- 4 หากได้รับพรอมต์ ให้ชี้หน้าโดยใช้ที่อยู่อีเมลล์และรหัสผ่าน Oracle CRM On Demand
- 5 ในวินโดว์จัดการส่วน ให้คลิก ใหม่
- 6 ในวินโดว์ส่วน ใหม่ ให้เลือกประเภทส่วน:
  - **ไดนามิก** คุณสามารถบันทึกเกณฑ์ของส่วน และรีเฟรชส่วนด้วยข้อมูลล่าสุดจาก Oracle CRM On Demand ได้
  - **สแตติก** คุณสามารถฟิลด์รายการของผู้ติดต่อในเบื้องต้น แล้วเลือกผู้ติดต่อที่ต้องการรวมไว้ในส่วนได้
  - **ภายนอก** คุณสามารถใช้รายการข้อมูลภายนอก (ไฟล์ CSV ภายนอก) เพื่อดึงข้อมูลรายชื่อผู้ติดต่อจาก Oracle CRM On Demand ได้ ประเภทส่วนนี้ทำให้คุณสามารถอ้างอิงส่วนกับไฟล์ระบบอื่นที่คุณอาจซื้อหรือดึงข้อมูลจากระบบข้อมูลภายนอกอื่น ๆ ได้

วีซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยการจัดเก็บเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand กับเรคคอร์ดในไฟล์ CSV คุณสามารถระบุฟิลด์ที่คุณต้องการใช้ในการจับคู่เรคคอร์ดได้
- 7 (เฉพาะประเภทส่วนไดนามิกหรือสแตติก) ตั้งค่าฟิลด์เตอร์ที่จะใช้กับเรคคอร์ดประเภทต่างๆ ในวินโดว์ตั้งค่าฟิลด์เตอร์ส่วน
 

**หมายเหตุ:** คุณต้องป้อนค่าฟิลด์เตอร์ของฟิลด์ตัวเลขโดยไม่ใช้ตัวกันหลักพัน และต้องใช้จุด (.) เป็นตัวคั่นทศนิยม ตัวอย่างเช่น ป้อน 1000.50 แทนค่าหนึ่งพันและห้าสิบเซ็นต์ในฟิลด์สกุลเงิน U.S.

  - a คลิกที่แท็บที่สอดคล้องกับประเภทเรคคอร์ดของฟิลด์เตอร์แรก
 

เมื่อตั้งค่าฟิลด์เตอร์ของเรคคอร์ดทุกประเภท ผู้ติดต่อที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดซึ่งตรงตามเกณฑ์เหล่านั้นจะถูกรวมไว้ในส่วน
  - b เลือกฟิลด์ เงื่อนไข ค่าฟิลด์เตอร์ เพื่อกำหนดฟิลด์เตอร์แรก
  - c ทำซ้ำในขั้นตอน a และ b จนกว่าคุณจะกำหนดฟิลด์เตอร์ของส่วนนี้จนครบทั้งหมด
  - d คลิกที่บันทึกส่วน
- 8 (เฉพาะประเภทส่วนภายนอก) ตั้งค่าส่วนดังนี้:
  - a ในวินโดว์รายการภายนอก ให้ระบุประเภทเรคคอร์ดที่มีอยู่ในรายการภายนอก และระบุว่าคุณต้องการใช้ฟิลด์เตอร์ผู้ติดต่อเพิ่มเติมหรือไม่

**b** ในวินโดว์ค้นหารายการภายนอก ให้เลือกไฟล์ CSV

**c** ในวินโดว์รายการภายนอก ให้เลือกฟิลต์ที่คุณต้องการให้วิซาร์ดการแบ่งส่วนใช้ในการกำหนดการจับคู่ระหว่างไฟล์ CSV และฟิลต์ Oracle CRM On Demand แล้วแมปฟิลต์จากไฟล์ CSV กับฟิลต์ Oracle CRM On Demand ที่สอดคล้องกัน และคลิกบันทึก

**9** ในวินโดว์บันทึกส่วน ให้ป้อนชื่อส่วน และคลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างรายการเรคคอร์ดผู้ติดต่อที่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดที่คุณตั้งค่าไว้ โดยรายการจะแสดงอยู่ในเวิร์กชีตที่จัดทำขึ้นใหม่โดยมีป้ายที่คุณใช้เป็นชื่อส่วน

**หมายเหตุ:** เมื่อวิซาร์ดการแบ่งส่วนสร้างส่วนขึ้นมา วิซาร์ดจะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดที่คุณมีสิทธิ์เข้าไปใช้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น

**10** (เลือกได้ เฉพาะส่วนสแตติก) เลือกหรือล้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์สมาชิกรายการ และคลิกบันทึก

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ส่วนดังกล่าวจะถูกบันทึกทับและไม่สามารถเรียกข้อมูลเดิมได้

#### ในการรีเฟรชส่วนแบบไดนามิก

**1** เปิดไฟล์เทมเพลตวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

**2** ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่รีเฟรชส่วน

**3** ในวินโดว์รีเฟรชส่วนแบบไดนามิก ให้เลือกส่วน

**4** คลิกรีเฟรช

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก

#### ในการอัปเดตส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติก

**1** เปิดไฟล์เทมเพลตวิซาร์ดการแบ่งส่วน (Excel)

**2** ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน

**3** เลือกส่วนแบบไดนามิกหรือแบบสแตติกที่คุณต้องการอัปเดต

**4** คลิกแก้ไข

**5** ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ สำหรับส่วนแบบสแตติก ให้เลือกหรือล้างข้อมูลผู้ติดต่อในวินโดว์เลือกสมาชิกส่วน

■ สำหรับส่วนแบบไดนามิก ให้อัปเดตฟิลเตอร์

**6** คลิกบันทึก

วิซาร์ดการแบ่งส่วนจะสร้างส่วนโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นใหม่นี้

## การอัปโหลดส่วน

คุณสามารถอัปโหลดส่วนที่คุณจัดทำในชาร์ตการแบ่งส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand ได้ เมื่อคุณอัปโหลดส่วน Oracle CRM On Demand จะเชื่อมโยงผู้ติดต่อในรายการกับแคมเปญใน Oracle CRM On Demand โดยผู้ติดต่อจะปรากฏในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการอัปโหลดส่วนไปยัง Oracle CRM On Demand

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ใน Oracle CRM On Demand ให้จัดทำแคมเปญที่คุณต้องการเชื่อมโยงกับส่วน

### ในการอัปโหลดส่วน

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลตชาร์ตการแบ่งส่วน (Excel)
- 2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่อัปโหลดส่วน
- 3 ในวินโดว์อัปโหลดส่วน:
  - a เลือกส่วนที่คุณต้องการอัปโหลด
  - b เลือกแคมเปญของส่วนนี้
  - c เลือกสถานะการส่งสำหรับผู้รับที่คุณกำลังอัปโหลด  
ค่าที่คุณเลือกจะปรากฏขึ้นในคอลัมน์สถานะการส่งในส่วนผู้รับบนเพจรายละเอียดแคมเปญ
  - d คลิกอัปโหลด

หมายเหตุ: คุณสามารถอัปโหลดผู้รับได้สูงสุด 10,000 คนในแคมเปญเดียว

## การเอ็กพอร์ตส่วน

คุณสามารถเอ็กพอร์ตส่วนเป็นไฟล์ CSV ซึ่งสามารถส่งให้กับบุคคลอื่นได้ ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเอ็กพอร์ตส่วน

### ในการเอ็กพอร์ตส่วน

- 1 เปิดไฟล์เทมเพลตชาร์ตการแบ่งส่วน (Excel)
- 2 ในแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมาย ให้คลิกที่จัดการส่วน
- 3 ในวินโดว์จัดการส่วน ให้เลือกส่วนที่คุณต้องการเอ็กพอร์ต และคลิก เอ็กพอร์ต
- 4 ย้ายฟิลต์ที่คุณต้องการรวมไปที่พื้นที่ ฟิลต์ที่เลือก แล้วจัดเรียงตามลำดับที่ต้องการ และคลิก เอ็กพอร์ต
- 5 ในวินโดว์ บันทึกเป็น ให้ตั้งชื่อไฟล์และบันทึกลงในพื้นที่ที่คุณต้องการ





# 15 รายงาน

ใช้โฮมเพจรายงานเพื่อจัดทำและแสดงรายงานและแผนภูมิเกี่ยวกับข้อมูลข้อมูลธุรกิจของคุณ โฮมเพจรายงานแสดงแคตตาล็อกของรายงานที่ใช้ได้ ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับการรัน การพิมพ์ และการบันทึกรายงาน หากพบปัญหาของคู่มือสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถจัดทำรายงานที่กำหนดเองจากพจนานุกรม และให้พนักงานทุกคนในบริษัทสามารถเข้าใช้งานได้อีกด้วย

ในการเปลี่ยนแปลงการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดอื่นหรือสมุดบันทึกอื่น ให้ใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดและเรคคอร์ดใดที่คุณสามารถใช้ได้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ดในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 778)

หมายเหตุ: การเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ของภาษา สกุลเงิน และประเทศในเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลไม่มีผลกระทบต่อรายงานและการวิเคราะห์ทั้งหมดจนกว่าคุณจะไฮไลท์และไฮไลท์อีกครั้ง และขึ้นอยู่กับคำศัพท์ของภาษาของบริษัทของคุณ คุณอาจเห็นบางรายการในรายงานเป็นภาษาอื่นนอกเหนือจากคำศัพท์ของภาษาของคุณ แม้ว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับไชนเวลาจะไม่ผลกระทบต่อรายงาน แต่จะมีการเริ่มต้นชุดของคำที่แตกต่างกันสำหรับตัวแปรเซชันซึ่งขึ้นอยู่กับไชนเวลาของคุณเมื่อคุณล็อกอินครั้งถัดไป

หมายเหตุ: การเปลี่ยนแปลงที่กระทำกับเพจโปรไฟล์ส่วนบุคคลของคุณจะมีผลหลังจากที่คุณไฮไลท์และไฮไลท์อีกครั้ง การเปลี่ยนแปลงที่ทำการตั้งค่าระดับบริษัท (เช่น คำศัพท์ของภาษา สกุลเงิน เป็นต้น) จะไม่มีผลจนกว่าจะมีการดำเนินการตั้งข้อมูล แปลงค่า และโหลดข้อมูล (ETL) แบบเต็ม ในการขอ ETL แบบเต็ม โปรดติดต่อฝ่ายบริการลูกค้า

หมายเหตุสำหรับเริ่มใช้งานครั้งแรก: รายงานบางรายงานจะได้รับการอัปเดตช่วงกลางคืน ดังนั้นคุณอาจจะไม่เห็นข้อมูลในรายงานในช่วง 24 ชั่วโมงแรกหลังจากที่ไฮไลท์ เช่น รายงานประสิทธิภาพของการขายจะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าจะผ่านช่วงเวลาดังกล่าว

รายงานมีสองประเภท:

- **รายงานที่กำหนดเอง** รายงานที่กำหนดเองคือรายงานที่สร้างโดยคุณและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะอยู่ในส่วนรายงานที่กำหนดเองและการวิเคราะห์ของโฮมเพจรายงาน คุณสามารถใช้รายงานที่สร้างไว้ก่อนหน้าได้โดยใช้ลิงก์การวิเคราะห์ของคุณ คุณสามารถเข้าใช้รายงานที่ใช้ร่วมกันซึ่งสร้างโดยคุณและเพื่อนร่วมงานได้โดยใช้ลิงก์การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้าใช้รายงานที่กำหนดเองที่มีอยู่ โปรดดูที่ [การตั้งค่าโฟลเดอร์รายงาน](#) (ในหน้า 789) ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเองของคุณ ให้คลิกลิงก์ออกแบบการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำรายงานที่กำหนดเองของคุณ โปรดดูที่ [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 799)
- **รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า** รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้ามาพร้อมกับ Oracle CRM On Demand โดยมีอยู่ในส่วนรายการแบบย่อ การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ ประสิทธิภาพของการขาย ลูกค้า บริการ และประสิทธิภาพของการตลาดของโฮมเพจรายงาน คุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปิด แก้ไข และบันทึกรายงานเหล่านี้ในชื่ออื่น คุณสามารถใช้เป็นพื้นฐานของรายงานที่กำหนดเองใหม่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า โปรดดูที่ [เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า](#) (ในหน้า 784)

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

[เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ดในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 778)

[เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า](#) (ในหน้า 784)

[เกี่ยวกับปฏิบัติการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers](#) (ในหน้า 788)

[การจัดการการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 788)

[เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 799)

[เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน](#) (ในหน้า 802)

แผงควบคุม (ในหน้า 1133)

การเพิ่มประสิทธิภาพ (ในหน้า 1128)

## เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

การตั้งค่าหลายอย่างในการควบคุมการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ โดยถูกนำไปใช้ในลำดับต่อไปนี้:

- 1 การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ (ในสิทธิ์ของบทบาท)
- 2 การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงานในโปรไฟล์ผู้ใช้
- 3 การตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติในโปรไฟล์ผู้ใช้
- 4 สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก
- 5 การมอบหมายผู้ใช้
- 6 การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท (ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้)

ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่ใช้การตั้งค่าเหล่านี้สามารถควบคุมเรคคอร์ดที่จะแสดงในรายงานที่คุณเห็น ตัวอย่างเช่น ผู้จัดการสามารถแสดงโอกาสทางการขายที่เป็นของผู้จัดการและโอกาสทางการขายของพนักงานที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการคนนั้น แต่การตั้งค่าของพนักงานขายจะจำกัดโอกาสทางการขายไว้เฉพาะโอกาสทางการขายที่เป็นของพนักงานขายคนนั้นเท่านั้น

### การตั้งค่าเข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์

ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ในการตั้งค่าบทบาทมีสิทธิ์แสดงข้อมูลทั้งหมดของทั้งองค์กร รวมถึงเรคคอร์ดที่ถูกระบุว่าเป็น ส่วนตัว โดยทั้งไปสิทธิ์นี้จะให้กับผู้ดูแลระบบของบริษัท สิทธิ์นี้จะแทนที่การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ใดๆ

หากบทบาทผู้ใช้ไม่มีสิทธิ์เข้าใช้ข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ การตั้งค่าการแสดงข้อมูลการวิเคราะห์ที่ระบุในโปรไฟล์บริษัทหรือผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดข้อมูลที่ผู้ใช้สามารถแสดงในรายงานได้

### การตั้งค่าประเภทเรื่องการรายงาน

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้ การตั้งค่านี้มีค่าดังต่อไปนี้:

- **การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- **การแสดงผลข้อมูลทีม** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม

### ประเภทเรื่องประวัติ

โดยทั่วไปการตั้งค่านี้จะใช้กับผู้ใช้ทั้งหมดในองค์กรที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัท การตั้งค่านี้จะมีใช้ในโปรไฟล์บริษัทและผู้ใช้ หากไม่ได้กำหนดการตั้งค่านี้ไว้ในโปรไฟล์ของผู้ใช้แล้ว การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทจะถูกนำมาใช้

การตั้งค่านี้มีค่าที่เป็นไปได้ดังต่อไปนี้:

- **การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลที่เป็นของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง รวมทั้งเรคคอร์ดที่ระบุว่าเป็น ส่วนตัว ด้วย
- **การแสดงผลข้อมูลทีม** ให้คุณแสดงข้อมูลของตนเองและข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันโดยทีมบริษัทและทีมโอกาสทางการขาย และโดยการระบุกลุ่ม

**778** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- **การแสดงข้อมูลทั้งหมด** จะรวมการแสดงข้อมูลผู้จัดการและการแสดงข้อมูลทีมเพื่อแสดงข้อมูลที่เป็นของคุณและผู้ใช้บังคับบัญชา และข้อมูลที่ใช้ร่วมกันระหว่างคุณและผู้ใช้บังคับบัญชา

### สมุดบันทึกและเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก

หากคุณมีการตั้งค่าการแสดงข้อมูลทั้งหมด คุณสมบัติสมุดบันทึกจะให้การควบคุมการแสดงข้อมูลในรายงานที่เพิ่มขึ้น โดยการใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพจนานุกรม คุณสามารถจำกัดข้อมูลที่จะอยู่ในสมุดบันทึกและสมุดบันทึกย่อย ในกรณีที่มีสมุดบันทึกย่อย คุณสมบัตินี้จะมีให้ใช้ก็ต่อเมื่อคุณได้รับมอบหมายสมุดบันทึกอย่างน้อยหนึ่งสมุดบันทึก และคุณกำลังใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ไม่ใช่การรายงาน) หากคุณมีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลทั้งหมดในการวิเคราะห์ คุณจะยังคงแสดงข้อมูลทั้งหมดต่อไป ไม่ว่าสมุดบันทึกไหนจะถูกเลือกก็ตาม นอกจากนี้ การแสดงข้อมูลสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทจะแทนที่การแสดงสมุดบันทึกในการวิเคราะห์

ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถตั้งค่าฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกในพจนานุกรมให้ผู้ใช้แต่ละคน คุณจะระบุการตั้งค่านี้ในฟิลด์ค่าฟิลด์สมุดบันทึกสำหรับการวิเคราะห์ในโปรไฟล์ผู้ใช้

**หมายเหตุ:** หากสมุดบันทึกที่ฟิลด์บนโปรไฟล์ของคุณตั้งค่าเป็นสมุดบันทึกที่ไม่สามารถเก็บข้อมูลหรือสมุดบันทึกที่คุณไม่มีสิทธิ์เข้าถึง จากนั้นคุณจะได้รับข้อผิดพลาดระบุว่าปฏิเสธการเข้าถึงงาน

ข้อมูลที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึก ซึ่งใช้ในการจัดการพื้นที่และการใช้งานการจัดแนวใน Oracle CRM On Demand ยังได้รับการสนับสนุนใน Oracle CRM On Demand Answers ผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึกด้วย เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงเฉพาะเรคคอร์ดบริษัทและผู้ติดต่อที่ใช้งานที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกเท่านั้น เรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกถูกลบไปแล้ว หรือที่กำลังจะใช้งาน จะไม่ปรากฏในรายงาน

### ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึก

ผู้ใช้และสมุดบันทึกที่ปรับแต่งเองสามารถเป็นเจ้าของบัญชีและเรคคอร์ดผู้ติดต่อได้ ความเป็นเจ้าของสมุดบันทึกจะช่วยให้สามารถทำการจำลองพื้นที่ได้ เมื่อสมุดบันทึกเป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดดังกล่าวจะสามารถมองเห็นได้เฉพาะผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึกเท่านั้น ในลักษณะที่คล้ายกัน เมื่อผู้ใช้เป็นเจ้าของเรคคอร์ดแต่เพียงผู้เดียว และไม่ได้ทำการเชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ เรคคอร์ดดังกล่าวก็จะไม่สามารถมองเห็นได้ผ่านการแสดงข้อมูลของสมุดบันทึก สำหรับการอธิบายใหม่บทความความเป็นเจ้าของเรคคอร์ดให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โปรดพิจารณาตัวอย่างในตารางต่อไปนี้

เรคคอร์ดบริษัท	ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด	การเชื่อมโยงสมุดบันทึก	คำอธิบาย
การดำเนินการเช่า	ผู้ใช้ (Lucy Harris)	ไม่มี	Lucy Harris เป็นเจ้าของการดำเนินการเช่า และไม่เชื่อมโยงกับสมุดบันทึกใดๆ
บริษัท Bobcat	สมุดบันทึก (West)	West	สมุดบันทึก West เป็นเจ้าของบริษัท Bobcat ดังนั้น West จึงเป็นสมุดบันทึกหลัก
บริษัท Coastal	ผู้ใช้ (Lucy Harris)	West	Lucy Harris เป็นเจ้าของบริษัท Coastal และเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West ในแอปพลิเคชัน

### ผลลัพธ์

เรคคอร์ดต่อไปนี้ปรากฏขึ้นในโหมดผู้จัดการ ทีม และการแสดงข้อมูลทั้งหมดสำหรับ Lucy Harris เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีเธอเป็นเจ้าของหรือใช้งานร่วมกันกับเธอ:

- การดำเนินการเช่า
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดบริษัท Bobcat ไม่ปรากฏในโหมดเหล่านี้เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว เรคคอร์ดต่อไปนี้ปรากฏเฉพาะเมื่อเลือกสมุดบันทึก West จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดเหล่านี้มีสมุดบันทึก West เป็นเจ้าของหรือเชื่อมโยงกับสมุดบันทึก West:

- บริษัท Bobcat
- บริษัท Coastal

เรคคอร์ดการดำเนินการเช่าไม่ปรากฏในโหมดการแสดงข้อมูลสมุดบันทึก เนื่องจากเรคคอร์ดนี้มีผู้ใช้ชื่อ Lucy Harris เป็นเจ้าของแต่เพียงผู้เดียว สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้งานเรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้งานเรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด" ในหน้า 44) และ [เกี่ยวกับใหม่ความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด](#)

## การมอบหมายผู้ใช้

คุณสมบัติการมอบหมายผู้ใช้จะเพิ่มการควบคุมข้อมูลที่จะแสดงในรายงาน โดยการใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก คุณสามารถดูข้อมูลจากผู้ใช้คนใดก็ได้ที่เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายของพวกเขา คุณสามารถเลือกชื่อผู้ใช้จากเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อดูรายงานข้อมูลของผู้ใช้คนนั้น คุณจะไม่สามารถดูข้อมูลของตนเองในรายงานอีกต่อไป มีเพียงข้อมูลของผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้นจะแสดง อย่างไรก็ตาม การตั้งค่าการแสดงผลการวิเคราะห์ของข้อมูลจะยังคงมีผลอยู่ ตัวอย่างเช่น ถ้า Ryan ได้เพิ่มคุณในรายการผู้ใช้ที่ถูกมอบหมายของเขา และการตั้งค่าการแสดงผลการวิเคราะห์ของเขาเป็นการแสดงข้อมูลผู้จัดการ คุณไม่จำเป็นต้องแสดงข้อมูลเดียวกันนั้นในรายงานซึ่ง Ryan แสดงอยู่แล้ว นอกเสียจากว่า การตั้งค่าของคุณจะเป็นการแสดงข้อมูลผู้จัดการด้วย

## การตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท

การควบคุมนี้จะอยู่ที่ในโปรไฟล์บริษัทและโปรไฟล์ผู้ใช้ การควบคุมนี้จะกำหนดว่า Oracle CRM On Demand Answers จะพิจารณาการตั้งค่าของบทบาทสำหรับสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดหรือไม่ เมื่อตั้งค่าการควบคุมนี้เป็น ใช่ ในโปรไฟล์บริษัท หรือตั้งค่าเป็น ใช่ หรือ ปล่อยให้โปรไฟล์ผู้ใช้ และประเภทเรคคอร์ดใดๆ มีการเลือกแฟล็กสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดแล้ว ผู้ใช้จะสามารถแสดงเรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นในรายงานได้ เมื่อไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข Oracle CRM On Demand Answers จะใช้การตั้งค่าการแสดงผลฟิลด์ที่กำหนดไว้ในประเภทเรื่องการรายงานและการวิเคราะห์

หากมีการใช้งานสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทสำหรับผู้ใช้แล้ว Oracle CRM On Demand Answers

จะไม่สนใจการตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรคคอร์ดที่มีการเลือกสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดไว้ในการกำหนดบทบาท สำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ Oracle CRM On Demand Answers จะใช้การแสดงผลข้อมูลที่เป็นไปตามการตั้งค่าการแสดงผลฟิลด์สำหรับประเภทเรื่องการรายงานและประวัติ ตัวอย่างเช่น

หากมีการใช้สามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในโปรไฟล์ของคุณ การตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลของคุณสำหรับประเภทเรื่องการรายงานถูกตั้งค่าเป็นการแสดงผลผู้จัดการ และสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดถูกตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแต่ไม่ถูกตั้งค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ติดต่อแล้ว โอกาสทางการขายทั้งหมดจะถูกแสดงเมื่อคุณรันรายงาน แต่จะแสดงเฉพาะสำหรับผู้ติดต่อที่คุณและผู้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของเท่านั้น

บริษัทและผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องระวังข้อควรพิจารณาต่อไปนี้ขณะใช้ การตั้งค่าประเภทสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาทในการวิเคราะห์:

- การแสดงผลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่การแสดงผลสมุดบันทึก เมื่อคุณเลือกสมุดบันทึกในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงผลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่อยู่ในสมุดบันทึกนั้นเท่านั้น
- การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะแทนที่ลำดับชั้นผู้ใช้และการมอบหมายผู้ใช้ของการแสดงผลในการวิเคราะห์ เมื่อคุณเลือกผู้ใช้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึกที่เปิดใช้งานการแสดงผลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาท และมีการกำหนดค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดในประเภทเรคคอร์ดสำหรับบทบาทของคุณ เรคคอร์ดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดนั้นจะถูกแสดง ไม่ใช่เฉพาะเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะดูสำหรับผู้ใช้ที่เลือกเท่านั้น
- ในรายงานที่มีประเภทเรคคอร์ดตั้งแต่สองประเภทขึ้นไป การแสดงผลจะอ้างอิงตามประเภทเรคคอร์ดที่มีการควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่ยังคงมีผลอยู่ ตัวอย่างเช่น หากเปิดใช้งานการแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทในประเภทเรคคอร์ด ผู้ติดต่อ แต่ไม่ได้เปิดใช้งานในประเภทเรคคอร์ด โอกาสทางการขาย และเมื่อประเภทเรคคอร์ดทั้งสองอยู่บนรายงานนั้น การวิเคราะห์จะแสดงเฉพาะโอกาสทางการขายที่มีสิทธิ์เข้าถึงและผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายนั้นเท่านั้น
- ในประเภทเรื่องประวัติ การเข้าถึงประเภทเรคคอร์ดพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงผลผู้จัดการ อย่างไรก็ตามข้อจำกัดนี้จะไม่ใช้กับประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ การแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่ผลกระทบบกับข้อจำกัดนี้
- การเข้าถึงโควตาพนักงานจะอ้างอิงตามการแสดงผลผู้จัดการในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์และประวัติ การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทจะไม่มีผลต่อการทำงานนี้

## การรักษาความปลอดภัยและการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน

ข้อมูลที่เห็นในรายงานจะอิงกับความปลอดภัยและการแสดงผลข้อมูลที่กำหนดสำหรับประเภทเรคคอร์ดและการตั้งค่าการแสดงผลฟิลด์ที่กำหนดสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน ประเภทเรคคอร์ดส่วนใหญ่จะมีความปลอดภัยในทุกประเภทเรื่อง แต่มีข้อยกเว้นสำหรับกฎนี้เพื่อสนับสนุนความต้องการในการรายงานของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แม้ในกรณีนี้ประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นไม่ได้ถูกใช้ร่วมกันหรือเป็นของผู้ใช้ก็ตาม เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทจะมีความปลอดภัยเฉพาะในประเภทเรื่องของบริษัทเป็นประเภทเรคคอร์ดหลักที่ใช้รันเท่านั้น แต่จะไม่จำกัดในประเภทเรื่องที่เหลืออยู่

วัตถุประสงค์ในการทำให้ประเภทเรคคอร์ดหนึ่งไม่ถูกจำกัดในประเภทเรื่องหนึ่งก็คือ เพื่อให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดได้ เช่น ในประเภทเรื่องประวัติลิสต์ คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับลิสต์ที่เป็นของหรือใช้ร่วมกันโดยคุณและบริษัทที่เกี่ยวข้องกับลิสต์เหล่านั้น แม้ว่า คุณจะไม่ใช่เจ้าของหรือใช้ข้อมูลของบริษัทที่เกี่ยวข้องเหล่านั้นร่วมกันก็ตาม

ตารางต่อไปนี้แสดงรายละเอียดของการแสดงผลข้อมูลของประเภทเรคคอร์ดในประเภทเรื่องการวิเคราะห์

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม	การแสดงผลข้อมูลทั้งหมด
----------------	--------------	--------------------------	--------------------	------------------------

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงข้อมูลทีม	การแสดงข้อมูลทั้งหมด
บริษัท	ที่อยู่บริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติคู่แข่งของบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัทและลูกค้า	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประวัติทีมของบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่แข่งบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้าของบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
บริษัทที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
รายได้ของบริษัท	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
กิจกรรม	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
สินทรัพย์	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดบริษัท
กิจกรรมการติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
แคมเปญ	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ผู้ติดต่อ	ประวัติทีมของผู้ติดต่อ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ความสนใจของผู้ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
รายได้ของผู้ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ตัวแทนจำหน่าย	ประวัติตัวแทนจำหน่าย	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
พนักงาน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
กิจกรรม	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ครัวเรือน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม	การแสดงผลข้อมูลทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ทีมในโอกาสทางการขาย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่ค้าของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่ค้า	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
พอร์ตโฟลิโอ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
รายได้จากผลิตภัณฑ์	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายสำหรับการแสดงผลข้อมูลผู้จัดการและขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์สำหรับการแสดงผลข้อมูลทีม
โควต้า	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ
ผู้ติดต่อความสัมพันธ์	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คำขอบริการ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ทางแก้ปัญหา	ทั้งหมด	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้แต่ละผู้ได้บังคับบัญชาเท่านั้น	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้เท่านั้น	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้แต่ละผู้ได้บังคับบัญชาเท่านั้น

ตารางต่อไปนี้จะแสดงรายละเอียดของการแสดงผลข้อมูลในประเภทเรื่องการรายงาน

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม
บริษัท	บริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและคู่แข่ง	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและคู่ค้า	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	บริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1,2,3 และบริษัท	ปลอดภัย	ปลอดภัย
	ประเภทเรื่องอื่น	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คู่แข่งบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงข้อมูลทีม
ลูกค้าของบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
บริษัทที่เกี่ยวข้องกับบริษัท	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
กิจกรรม	กิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย
สินทรัพย์	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับบริษัท
แคมเปญ	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ผู้ติดต่อ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-15	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ตัวแทนจำหน่าย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
พนักงาน	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ครัวเรือน	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ลีด	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
โอกาสทางการขาย	ทีมในโอกาสทางการขาย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลทีม
	ประเภทเรื่องอื่น	ปลอดภัย	ปลอดภัย
คู่แข่งของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
ลูกค้าของโอกาสทางการขาย	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
รายได้จากผลิตภัณฑ์	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายของรายได้จากผลิตภัณฑ์
โควต้า	ทั้งหมด	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ	ความปลอดภัยจะขึ้นอยู่กับการแสดงข้อมูลผู้จัดการ
ผู้ติดต่อความสัมพันธ์	ทั้งหมด	ไม่จำกัด	ไม่จำกัด
คำขอบริการ	ทั้งหมด	ปลอดภัย	ปลอดภัย
ทางแก้ปัญหา	ทั้งหมด	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้และผู้ได้บังคับบัญชาเท่านั้น	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้เท่านั้น
ยานพาหนะ	ทั้งหมด	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้แล้ว	เฉพาะทางแก้ปัญหาที่จัดทำโดยผู้ใช้แล้ว

ประเภทเรคคอร์ด	ประเภทเรื่อง	การแสดงผลข้อมูลผู้จัดการ	การแสดงผลข้อมูลทีม
		ผู้ได้บังคับบัญชาเท่านั้น	านั้น

หมายเหตุ:

1. การแสดงผลข้อมูลประเภทเรคคอร์ดตามบทบาทเปิดใช้งานสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด
2. มีการใช้การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึกใน Oracle CRM On Demand Answers สำหรับประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้: บริษัท กิจกรรม สิทธิประโยชน์ (ขึ้นอยู่กับบริษัท) ผู้ติดต่อ กิจกรรม คริวเรือ น ลีด โอกาสทางการขาย รายได้จากผลิตภัณฑ์ ค่าขอบริการ ทางแก้ปัญหา และออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ถึง 15 การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึกในประเภทเรื่องการรายงานจะแสดงเรคคอร์ดในสมุดบันทึกปัจจุบัน แต่ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ จะแสดงเรคคอร์ดที่มีในสมุดบันทึกย่อยด้วยเช่นกัน
3. การควบคุมการแสดงผลข้อมูลจะไม่ใช้กับการวัดบริษัทเมื่อการสืบค้นเกี่ยวข้องกับการวัดบริษัทเท่านั้น ในการใช้การควบคุมการแสดงผลข้อมูล ให้รวมฟิลด์จากมิติบริษัทไว้ด้วย

## เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า

Oracle CRM On Demand มีรายงานที่จัดทำไว้แล้วจำนวนหนึ่ง คุณไม่สามารถแก้ไขหรือลบรายงานที่จัดทำไว้แล้วได้ อย่างไรก็ตาม คุณสามารถเปิด แก้ไข และบันทึกรายงานเหล่านี้โดยใช้ชื่อที่แตกต่างกัน คุณสามารถใช้รายงานเหล่านี้เป็นพื้นฐานของการจัดทำรายงานใหม่ที่ปรับแต่ง รายงานเหล่านี้อยู่ในโฮมเพจรายงานและจัดระบบเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้:

- รายการแบบย่อ
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์
- ประสิทธิภาพของการขาย
- ลูกค้า
- บริการ
- ประสิทธิภาพของการตลาด
- การติดตามการใช้

หมายเหตุ: รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะปรากฏขึ้นเฉพาะเมื่อบทบาทผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์นี้: รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า

### รายการแบบย่อ

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
โอกาสทางการขายแยกตามบริษัท	แสดงรายการโอกาสทางการขายแยกตามบริษัททั้งหมด
โอกาสทางการขายแยกตามขั้นตอนการขาย	แสดงรายการโอกาสทางการขายแยกตามขั้นตอนการขายทั้งหมด
กิจกรรมแยกตามโอกาสทางการขาย	จัดทำและประเมินรายการกิจกรรมแยกตามโอกาสทางการขายทั้งหมด
บริษัทแยกตามพนักงานขาย	แสดงรายการบริษัทแยกตามพนักงานขายทั้งหมด
รายชื่อส่งเมลล์ของผู้ติดต่อ	แสดงและพิมพ์รายชื่อส่งเมลล์ของผู้ติดต่อแยกตามบริษัททั้งหมด
รายชื่อพนักงาน	แสดงรายชื่อผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ในบริษัทของคุณ

**784** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



## การวิเคราะห์ไปป์ไลน์

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์	วิเคราะห์ไปป์ไลน์เพื่อระบุโอกาสและความท้าทาย
การวิเคราะห์รายได้จากโอกาสทางการขาย	วิเคราะห์รายได้จากโอกาสทางการขายของคุณ
การวิเคราะห์คุณภาพไปป์ไลน์	ประเมินคุณภาพข้อเสนอของคุณและระบุข้อเสนอที่สำคัญที่สุดที่เป็นเป้าหมายและปิดการขายได้อย่างรวดเร็ว
การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ของทีม	วิเคราะห์ข้อเสนอของคุณแยกตามทีม
โอกาสทางการขาย 10 อันดับแรก	ดูและวิเคราะห์ข้อเสนอ 10 อันดับแรก
การวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์	วิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์เพื่อประเมินประสิทธิภาพปัจจุบันเทียบกับความคาดหวังที่ผ่านมา
การวิเคราะห์รายได้ไตรมาสของประวัติรายได้ที่คาดไว้	เปรียบเทียบประวัติรายได้ที่คาดไว้กับรายได้ปัจจุบันรายไตรมาส
การวิเคราะห์รายได้ไตรมาสของประวัติรายได้จากโอกาสทางการขาย	เปรียบเทียบประวัติรายได้จากโอกาสทางการขายกับรายได้ปัจจุบันรายไตรมาส
การวิเคราะห์รายได้เมื่อปิดรายไตรมาส	เปรียบเทียบรายได้ที่ปิดจากไตรมาสสุดท้ายกับรายได้ปัจจุบัน
โอกาสทางการขายเทียบกับรายได้ที่คาดไว้เทียบกับรายได้เมื่อปิด	ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพรายได้รายไตรมาสที่สอดคล้องกัน
การวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย	วิเคราะห์กิจกรรมไปป์ไลน์และการวัดอื่นๆ สำหรับประวัติขั้นตอนการขาย

## ประสิทธิภาพผลของการขาย

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
รายชื่อพนักงานขายที่ทำยอดขายได้สูงสุด	ดู วิเคราะห์ และหาพนักงานขายที่ทำยอดขายได้สูงสุดในภูมิภาค อุตสาหกรรม เป็นต้น
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการขายรายไตรมาส	วิเคราะห์ประสิทธิภาพการขายไตรมาสต่อไตรมาสแยกตามผู้บังคับบัญชา
การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการขายของทีม	วิเคราะห์ประสิทธิภาพของการขายของทีม
การวิเคราะห์กิจกรรมของทีม	วิเคราะห์กิจกรรมของทีมเพื่อปรับปรุงผลผลิตของทีม
การวิเคราะห์อัตราชนะของทีม	ประเมินประสิทธิภาพของอัตราชนะของทีม
การวิเคราะห์รอบการขายโดยเฉลี่ยของทีม	วิเคราะห์ประสิทธิภาพของรอบการขายโดยเฉลี่ยของทีม

## ลูกค้า

ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์จำนวนโอกาสทางการขายของบริษัท	วิเคราะห์จำนวนโอกาสทางการขายของบริษัทแยกตามข้อมูลประชากรที่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์จำนวนบริษัท	วิเคราะห์จำนวนบริษัทแยกตามข้อมูลประชากรที่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามโอกาสทางการขาย	วิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามโอกาสทางการขายตามเกณฑ์ที่หลากหลาย
การวิเคราะห์ผู้ติดต่อแยกตามบริษัท	วิเคราะห์จำนวนรวมผู้ติดต่อแยกตามเกณฑ์บริษัท
ลูกค้า 10 อันดับแรก	ดูและวิเคราะห์บริษัท 10 อันดับแรก
การวิเคราะห์บริษัท	วิเคราะห์บริษัทและลูกค้า
การวิเคราะห์รายได้เมื่อปิดแยกตามบริษัท	วิเคราะห์รายได้เมื่อปิดแยกตามข้อมูลประชากรของบริษัท

## บริการ

ตารางต่อไปนี้จะแสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์บริการ	ระบุปัญหาบริการที่สำคัญและติดตามแนวโน้มบริการในพื้นที่ของคุณ
รายการรายงานการบริการ	ตรวจสอบรายการคำขอบริการที่สำคัญ ข้อมูลนี้จะได้รับการรีเฟรชรายวัน
การวิเคราะห์การแยกอายุคำขอบริการปัจจุบัน	วิเคราะห์และจัดการอายุคำขอบริการของคุณ
การวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด	ประเมินและวิเคราะห์คำขอบริการที่เปิด
การวิเคราะห์จำนวนคำขอบริการ	ประเมินและวิเคราะห์จำนวนคำขอบริการรวม
การวิเคราะห์บริการของทีม	วิเคราะห์คำขอบริการแยกตามสมาชิกในทีม

## ประสิทธิผลของการตลาด

ตารางต่อไปนี้จะแสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
สถานะแคมเปญที่ใช้งาน	วิเคราะห์การวัดประสิทธิผลสำหรับแคมเปญที่ใช้งาน
ผลลัพธ์ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว	จัดทำกราฟและเปรียบเทียบการวัดประสิทธิผลสำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
ประสิทธิผลของแคมเปญแยกตามชื่อแคมเปญ	ประเมินการวัดประสิทธิผลที่เลือกไว้สำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
ประสิทธิผลของแคมเปญแยกตามประเภทแคมเปญ	ประเมินการวัดประสิทธิผลที่เลือกไว้แยกตามประเภทแคมเปญสำหรับแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว
การวิเคราะห์การติดตามผล	วิเคราะห์อายุ ติดตามผล และแนวโน้มสถานะ

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์ที่มาของลีด	วิเคราะห์แนวโน้มปริมาณของลีดแยกตามที่มาของลีด
การวิเคราะห์ที่มาของโอกาสทางการขายแยกตามวันที่ปิด	ติดตามแนวโน้มที่มาของลีดสำหรับโอกาสทางการขายตามวันที่ปิดสำหรับโอกาสทางการขาย
การวิเคราะห์ที่มาของโอกาสทางการขายแยกตามวันที่จัดทำ	ติดตามแนวโน้มที่มาของลีดสำหรับโอกาสทางการขายตามวันที่จัดทำสำหรับโอกาสทางการขาย
รายได้ที่คาดหวัง	ประมาณการรายได้เมื่อปิดในอนาคต ประมาณการตามการวัดประสิทธิผลที่ผ่านมา

## การติดตามการใช้

รายงานการติดตามการใช้สามารถใช้สำหรับผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ การติดตามการใช้ ตารางต่อไปนี้แสดงข้อมูล

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
การวิเคราะห์การใช้อุปกรณ์แอปพลิเคชัน	วิเคราะห์การใช้ประเภทเรคคอร์ดในแอปพลิเคชันแยกตามไตรมาสปฏิทินของปีทีเลือก
การวิเคราะห์การนำมาใช้ของผู้ใช้	วิเคราะห์การนำมาใช้ของผู้ใช้ของแอปพลิเคชันตามการล็อกอินผู้ใช้ของคุณ
ภาพรวมการติดตั้งและตั้งค่า	แสดงสรุปการติดตั้งและรายละเอียดการตั้งค่าแอปพลิเคชันของบริษัทของคุณ
การล็อกอินของผู้ใช้ตามบทบาท	แสดงและวิเคราะห์การล็อกอินผู้ใช้แยกตามบทบาทแยกตามปีและเดือนปฏิทิน
การล็อกอินของผู้ใช้แยกตามผู้ใช้สูงสุด 25 คน	แสดงและวิเคราะห์การล็อกอินผู้ใช้สูงสุดแยกตามปีและเดือนปฏิทิน
มุมมองเพจ 10 อันดับแรก	แสดงและวิเคราะห์ประสิทธิภาพของมุมมองเพจ 10 อันดับแรกของแอปพลิเคชันของคุณ
ประสิทธิภาพการวิเคราะห์	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของการสืบค้นและแผนภูมิของรายงานและการวิเคราะห์

## การวัดรายงาน

การวัดต่อไปนี้จะปรากฏขึ้นในบางรายงานก่อนหน้า

- **ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย** ขนาดข้อตกลงเฉลี่ยตามรายได้จากโอกาสทางการขายซึ่งแปลงเป็นสกุลเงินดีฟอลต์ของผู้ใช้
- **ต้นทุนต่อการขายที่ปิด** ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ
- **ต้นทุนต่อลีด** ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด
- **ROI (ผลตอบแทนจากการลงทุน)** อัตราส่วนผลตอบแทนจากการลงทุนจะคำนวณโดยใช้รายได้จากโอกาสทางการขายรวมที่ได้จากแคมเปญ (รายได้) และต้นทุนรวมของแคมเปญ (ต้นทุน) โดยสูตรคือ (รายได้ลบต้นทุน) หารด้วยต้นทุน
- **อัตราชนะของโอกาสทางการขาย** เปอร์เซ็นต์ของโอกาสทางการขายที่ชนะ

# เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand

## Answers

Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนรูปแบบหลากหลายของตัวเลือกปฏิทิน:

- **ไตรมาสตามปฏิทิน** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน แต่ละเดือนจะเป็นหนึ่งเดือนเต็ม และเริ่มและสิ้นสุดในวันที่เดียวกัน
- **โมเดล 5-4-4** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 5 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 4 สัปดาห์
- **โมเดล 4-4-5** ประเภทปฏิทินการเงินซึ่งปีการเงินสามารถเริ่มจากวันที่และเดือนใดก็ได้ ใน 12 เดือนของแต่ละปีการเงินประกอบด้วยสี่ไตรมาส ไตรมาสละสามเดือน เดือนแรกจะนาน 4 สัปดาห์ และเดือนที่สองและสามจะนาน 5 สัปดาห์
- **ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง** ประเภทปฏิทินการเงินที่มีวันเริ่มต้นและวันที่สิ้นสุดในแต่ละปีเฉพาะตัว และให้บริษัทสามารถจัดการกับปีที่มี 53 อาทิตย์ หรือปีอธิกสุรทินได้

มิติของวันมีการสร้างไว้แล้วเป็นเวลา 41 ปี (จากปี 2000 ถึงปี 2040) สำหรับประเภทปฏิทินทั้งหมดที่ไม่ใช่ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง ดังนั้นบริษัทที่มีการกำหนดประเภทปฏิทินแบบไตรมาส, 4-4-5 หรือ 5-4-4 จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินของข้อมูลที่มีวันที่อยู่ในช่วงเวลานี้ (ปี 2000 ถึงปี 2040) ได้ การวิเคราะห์ข้อมูลตามปีการเงินและงวดปฏิทินเมื่อเข้าใช้หรือรวมผ่านมิติวันที่นอกเหนือจากช่วงนี้จะไม่สามารถทำได้

สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะสามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินตามมิติวันที่ได้เฉพาะปีที่ได้มีการกำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ตัวอย่างเช่น หากคุณกำหนดปฏิทินการเงินไว้ตั้งแต่ปี 2000 ถึงปี 2010 แล้ว คุณก็สามารถวิเคราะห์การวัดทางการเงินได้ในช่วง 11 ปีนี้เท่านั้น หากมีเรคคอร์ดหนึ่งถูกจัดทำหรือเริ่มต้นหรือสิ้นสุดในวันที่นอกเหนือจากช่วงนี้ เรคคอร์ดนั้นจะยังปรากฏในรายงาน Oracle CRM On Demand Answers ตราบเท่าที่ไม่มีการเข้าถึงหรือรวมผ่านตารางมิติวันที่

คุณต้องทำความเข้าใจกับข้อพิจารณาเหล่านี้ เมื่อบริษัทของคุณใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง:

- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงินจากแบบมาตรฐานหรือแบบปกติ (โมเดลไตรมาส, 4-4-5, 5-4-4) เป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง การเปลี่ยนแปลงจะไม่เกิดขึ้นโดยทันที บริษัทของคุณต้องขอทำ ETL เต็มรูปแบบ (Extract - ดึงข้อมูล, Transform - แปลง และ Load - โหลด) เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงนั้นสมบูรณ์
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนปฏิทินการเงินจากปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือแบบปกติมาเป็นปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะไม่สามารถวิเคราะห์สแนปชอทไปป์ไลน์ประวัติใน Oracle CRM On Demand Answers สำหรับปีการเงินที่ไม่ได้กำหนดไว้ในปฏิทินการเงินที่กำหนดเองได้ ไม่สามารถจัดสแนปชอทประวัติเข้ากับการกำหนดปฏิทินใหม่ได้
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองของปีที่มีอยู่ การเปลี่ยนแปลงนี้จะไม่มีผลจนกว่าจะทำการ ETL เต็มรูปแบบ
- การกำหนดปฏิทินการเงินที่กำหนดเองสำหรับบริษัทใหม่และการกำหนดปฏิทินของปีการเงินใหม่ในบริษัทที่มีอยู่แล้วจะถูกประมวลผลระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน
- ฟังก์ชันปฏิทินการเงินในมิติวันที่สามารถถูกใช้เพื่อถอดรหัสการกำหนดปฏิทินการเงินสำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินมาตรฐานหรือปฏิทินการเงินปกติได้ อย่างไรก็ตาม สำหรับบริษัทที่ใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง รหัสนี้อาจไม่ตรงกัน ดังนั้นจึงใช้สำหรับถอดรหัสไม่ได้
- บริษัทที่เลือกใช้ปฏิทินการเงินที่กำหนดเองต้องป้องกันการกำหนดปฏิทินการเงิน เริ่มจากปีแรกสุดที่ใช้ได้ และต่อไปตามลำดับโดยไม่มีการเว้นช่องว่างในการกำหนดปีการเงิน หากคุณต้องการกำหนดปฏิทินสำหรับปีก่อนๆ คุณก็สามารถทำได้ แต่คุณต้องขอทำ ETL เต็มรูปแบบ

## การจัดการการวิเคราะห์

ในการจัดการการวิเคราะห์ ให้ดำเนินการงานต่อไปนี้:

- [การตั้งค่าไฟล์เดือรรายงาน](#) (ในหน้า 789)
- [การตั้งค่าการแสดงผลไฟล์เดือรรายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 790)
- [การตรวจสอบข้อมูลรายงาน](#) (ในหน้า 793)

**788** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การพิมพ์รายงาน (ในหน้า 793)
- การรันรายงาน (ในหน้า 794)
- การดาวน์โหลดรายงาน (ในหน้า 795)
- การลบรายงาน (ในหน้า 797)
- การเปลี่ยนชื่อรายงาน (ในหน้า 798)
- การคัดลอกและการย้ายรายงาน (ในหน้า 798)

หากพบปัญหาของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถดำเนินการขั้นตอนต่อไปนี้เพิ่มเติมได้:

- เริ่มต้นกับ **Answers** (รายงานที่กำหนดเอง) (ในหน้า 799)
- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 1085)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- รายงาน (ในหน้า 777)

## การตั้งค่าโพลเดอร์รายงาน

คุณสามารถตั้งค่าโพลเดอร์รายงานและจำกัดการแสดงผลข้อมูลผู้ใช้สำหรับโพลเดอร์เหล่านั้นได้ หลังจากนั้น ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์ข้อมูลในโพลเดอร์นั้นเท่านั้นที่สามารถแสดงโพลเดอร์ในโฮมเพจรายงานได้ การตั้งค่าโพลเดอร์รายงานประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปดังต่อไปนี้:

- 1 จัดทำโพลเดอร์และโพลเดอร์ย่อย (ใน Oracle CRM On Demand Answers)
- 2 ระบุการแสดงผลโพลเดอร์ของผู้ใช้ (จากเพจการจัดการของ Oracle CRM On Demand)  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตั้งค่าการแสดงผลของผู้ใช้ โปรดดูที่ **การตั้งค่าการแสดงผลโพลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้** (ในหน้า 790)
- 3 ป้อนประเภทโพลเดอร์ด้วยรายงาน (ใน Oracle CRM On Demand Answers)

**หมายเหตุ:** ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง

#### การจัดทำโพลเดอร์รายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกที่บารายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์ จัดการการวิเคราะห์ ให้เลือกหนึ่งตัวเลือกจากตัวเลือกต่อไปนี้:
  - โพลเดอร์ของฉัน ตัวเลือกนี้จะเก็บโพลเดอร์ใหม่ไว้ในไดเรกทอรีโพลเดอร์ส่วนบุคคลของคุณ
  - โพลเดอร์ใช้ร่วมกัน ตัวเลือกนี้จะเก็บโพลเดอร์ใหม่ไว้ในโพลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

5 หากคุณต้องการจัดทำโฟลเดอร์เป็นโฟลเดอร์ย่อยของโฟลเดอร์อื่น ให้เปิดโฟลเดอร์หลัก

6 คลิก จัดทำโฟลเดอร์ใหม่

7 ป้อนชื่อโฟลเดอร์และคำอธิบาย

**หมายเหตุ:** จำกัดความยาวชื่อของโฟลเดอร์ไว้ที่ 255 ตัวอักษรหรือน้อยกว่า ไม่สามารถตั้งค่าของการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันได้หากความยาวของชื่อเกิน 255 ตัวอักษร

8 คลิก จัดทำโฟลเดอร์

เมื่อจัดทำโฟลเดอร์แล้ว จะมองเห็นโฟลเดอร์ได้จากโฮมเพจของรายงาน ผู้ใช้ทุกคนที่สามารถเข้าใช้โฟลเดอร์ การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน จะสามารถมองเห็นโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัทซึ่งจัดทำขึ้นใหม่ หากจำเป็น อาจจำกัดการแสดงโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันโดยการเชื่อมโยงกับบทบาทของผู้ใช้ หากไม่มีการเชื่อมโยงบทบาทของผู้ใช้กับโฟลเดอร์ การแสดงโฟลเดอร์จะเป็นแบบใช้ร่วมกัน

หากจัดทำโฟลเดอร์ใหม่ในโฟลเดอร์ของตน จะปรากฏในโฟลเดอร์การวิเคราะห์ของตน ซึ่งมีอยู่ที่แท็บรายงานของ Oracle CRM On Demand โฟลเดอร์นี้จะมีรายงานส่วนบุคคลเท่านั้น ผู้ใช้คนอื่นจะไม่สามารถมองเห็น

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 790)

### ในการเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์

1 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ในแถบโฟลเดอร์ ให้คลิก เปลี่ยนชื่อ

2 ป้อนชื่อใหม่

3 (ถ้าแนะนำ) เลือกการเก็บรักษาการอ้างอิงไปที่ชื่อเดิมของรายการนี้

4 คลิกอัปเดต

### ในการลบโฟลเดอร์

■ ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ในแถบโฟลเดอร์ ให้คลิก ลบ แล้วยืนยันการดำเนินการ

### ในการมือปุ่ลู่โฟลเดอร์รายงานด้วยรายงาน

■ ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

■ จัดทำรายงาน จากนั้นบันทึกรายงานลงในโฟลเดอร์

■ คัดลอกหรือย้ายรายงานที่ถูกรับบันทึกไว้แล้วจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการคัดลอกและย้ายรายงาน โปรดดูที่ [การคัดลอกและย้ายรายงาน](#) (โปรดดูที่ ["การคัดลอกและการย้ายรายงาน"](#) ในหน้า 798)

## การตั้งค่าการแสดงโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้

ตามค่าฟอลด์ บทบาทผู้ใช้ทั้งหมดจะสามารถเห็นแต่ละโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันได้ คุณสามารถแก้ไขค่าฟอลด์นี้ได้โดยการเชื่อมโยงบทบาทที่กำหนดกับแต่ละโฟลเดอร์ด้วยตนเอง อย่างไรก็ตาม หากคุณเชื่อมโยงบทบาทผู้ใช้กับโฟลเดอร์ด้วยตนเอง Oracle CRM On Demand จะยกเลิกการแสดงโฟลเดอร์สำหรับบทบาทผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมด (ยกเว้นบทบาทผู้ดูแลระบบ) คุณจะต้องการเชื่อมโยงบทบาทแต่ละบทบาทที่ควรจะเห็นโฟลเดอร์นี้ได้ด้วยตนเอง

**790** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

หากคุณเชื่อมโยงบทบาทกับโฟลเดอร์หนึ่งที่มีโฟลเดอร์ย่อย บทบาทนี้จะเชื่อมโยงกับทุกโฟลเดอร์ย่อยด้วย หากต้องการเปลี่ยนแปลง ให้นำวิเคระห์ไปที่โฟลเดอร์ย่อยและทำการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการสำหรับแต่ละโฟลเดอร์ ระดับการเข้าถึงที่ระบุให้กับบทบาทผู้ใช้ของคุณจะเป็นตัวควบคุมสิทธิ์ของคุณในโฟลเดอร์นั้น สิทธิ์ต่างๆ ของระดับการเข้าถึงมีดังนี้:

- **อ่าน** (ค่าดีฟอลต์) คุณสามารถเปิดและแสดงรายงานในโฟลเดอร์ได้
- **เปลี่ยน/ลบ** คุณสามารถแสดง แก้ไข และลบรายงานในโฟลเดอร์ รวมทั้งจัดทำโฟลเดอร์ใหม่และเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์ย่อยภายในโฟลเดอร์ปัจจุบันได้ อย่างไรก็ตาม คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อโฟลเดอร์ปัจจุบันโดยใช้ระดับการเข้าถึงนี้ได้

ระดับการเข้าถึงของคุณจะเป็นตัวควบคุมการดำเนินการจัดการการวิเคราะห์ เปิดการวิเคราะห์ และบันทึกการวิเคราะห์ด้วยเช่นกัน ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

การดำเนินการ	คำอธิบาย
จัดการการวิเคราะห์	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>อ่าน</b> คุณสามารถแสดงเนื้อหาเท่านั้น คุณไม่สามารถใช้การดำเนินการใดๆ ได้</li> <li>■ <b>เปลี่ยน/ลบ</b> คุณสามารถจัดทำโฟลเดอร์ใหม่ รวมถึงคัดลอก ลบ ย้าย และเปลี่ยนชื่อรายงานได้</li> </ul>
เปิดการวิเคราะห์	การดำเนินการนี้จะแสดงเฉพาะโฟลเดอร์ที่มีข้อมูลที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีระดับการเข้าถึงเพื่ออ่านหรือเปลี่ยน/ลบเท่านั้น
บันทึกการวิเคราะห์	คุณสามารถบันทึกรายงานเฉพาะในโฟลเดอร์ที่บทบาทผู้ใช้ของคุณมีระดับการเข้าถึง เปลี่ยน/ลบ เท่านั้น

บทบาทผู้ดูแลระบบจะสามารถเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในทุกเวลา ดังนั้น บทบาทผู้ดูแลระบบจึงไม่สามารถเชื่อมโยงหรือเลิกจากโฟลเดอร์ได้ด้วยการแก้ไขด้วยตนเอง บทบาทที่กำหนดเองใดๆ ซึ่งจัดทำโดยการคัดลอกบทบาทผู้ดูแลระบบจะสืบทอดความสามารถเห็นโฟลเดอร์ทั้งหมดในทุกเวลาด้วย โดยไม่คำนึงถึงว่าบทบาทนี้จะเชื่อมโยงหรือเลิกจากโฟลเดอร์ด้วยการแก้ไขด้วยตนเองหรือไม่ สิทธิ์ในการวิเคราะห์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง ช่วยให้ผู้ใช้มีบทบาทในการจัดทำและบันทึกรายงานที่กำหนดเองในโฟลเดอร์รายงานใดก็ได้ โดยไม่คำนึงถึงสิทธิ์การแสดงผลโฟลเดอร์ที่ผู้ใช้แต่ละรายมีก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการดำเนินการตามขั้นตอนนี้ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการเนื้อหา

#### ในการตั้งค่าการแสดงผลโฟลเดอร์รายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้

- 1 คลิกที่ลิงค์ร่วม การจัดการ ที่มุมขวาบนของเพจใดก็ได้ใน Oracle CRM On Demand (ไม่ใช่ใน Oracle CRM On Demand Answers)
- 2 ในโฮมเพจการจัดการ ในส่วนการจัดการเนื้อหา คลิกลิงค์ การจัดการเนื้อหา
- 3 ในเพจการจัดการเนื้อหา ในส่วนโฟลเดอร์รายงาน คลิกลิงค์ การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน  
เพจรายการโฟลเดอร์จะแสดงโฟลเดอร์ย่อยโฟลเดอร์ทั้งหมดของการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน  
**หมายเหตุ:** ผู้ใช้ทั้งหมดจะสามารถเห็นโฟลเดอร์หลักของการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน
- 4 เลือกโฟลเดอร์ดังนี้:
  - หากโฟลเดอร์ที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงผลเป็นโฟลเดอร์ระดับบนสุด ให้คลิกชื่อโฟลเดอร์
  - หากโฟลเดอร์ที่คุณต้องการตั้งค่าให้แสดงผลเป็นโฟลเดอร์ย่อย ให้คลิกลิงค์โฟลเดอร์ย่อยของโฟลเดอร์หลักนั้น จนกระทั่งคุณไปถึงโฟลเดอร์ที่ต้องการ จากนั้นคลิกชื่อโฟลเดอร์
- 5 การกำหนดให้บางบทบาทสามารถดูโฟลเดอร์ได้:
  - a ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ คลิก เพิ่มบทบาท
  - b คลิกที่ไอคอนค้นหา ซึ่งอยู่ถัดจากฟิลด์บทบาทแต่ละฟิลด์เพื่อเชื่อมโยงบทบาทผู้ใช้
  - c เลือกระดับการเข้าถึง (อ่าน หรือ เปลี่ยน/ลบ) จากเมนูดรอปดาวน์
  - d คลิก บันทึก
- 6 การลบบทบาทที่มีการระบุสิทธิ์ในการมองเห็นโฟลเดอร์ก่อนหน้า:

- a ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดของบทบาท ให้เลือก ลบ
- b คลิก ตกลง

**7** การแก้ไขระดับการเข้าถึงสำหรับบทบาทที่มีการระบุสิทธิ์ในการมองเห็นโฟลเดอร์ไว้ก่อนหน้า:

- a ในเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ ในเมนูระดับเรคคอร์ดของบทบาท ให้เลือก แก้ไข
- b ในเพจแก้ไขการเข้าถึงบทบาท ให้แก้ไขระดับการเข้าถึง
- c คลิก บันทึก

คำแนะนำ: หากคุณตั้งค่าการแสดงข้อมูลของโฟลเดอร์ย่อย คุณสามารถคลิกชื่อโฟลเดอร์ในฟิลด์โฟลเดอร์หลักเพื่อกลับไปยังเพจรายละเอียดโฟลเดอร์ของโฟลเดอร์หลัก

### การใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน

การแสดงข้อมูลโฟลเดอร์รายงานส่วนตัวใน การวิเคราะห์ของฉัน ของผู้ใช้ถูกจำกัดให้ใช้ได้เฉพาะผู้ใช้เซสชัน Oracle CRM On Demand เท่านั้น โฟลเดอร์การวิเคราะห์ของฉันประกอบด้วยรายงานที่จัดทำโดยผู้ใช้และเก็บเป็นแบบส่วนตัว ผู้ใช้ทุกคนที่ได้รับสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง จะสามารถใช้รายงานส่วนตัวร่วมกันกับคนอื่น ๆ ได้โดยการบันทึกรายงานในโฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท

#### ในการใช้รายงานส่วนตัวร่วมกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้หน้าเกิดไปที่การวิเคราะห์ แล้วเลือกและคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้คลิก บันทึก
- 6 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ ให้เลือกโฟลเดอร์ปลายทาง (เช่น โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท) ภายในโฟลเดอร์ โฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน แล้วคลิก ตกลง

### เกี่ยวกับการใช้ร่วมกันและการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า

รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะใช้ร่วมกันได้สำหรับผู้ใช้ทุกคนของบริษัท

สิทธิ์ เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะควบคุมว่าจะแสดงการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าให้กับผู้ใช้ที่มีบทบาทเฉพาะหรือไม่ หากใช้งาน เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า สำหรับบทบาทผู้ใช้หนึ่ง การวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดที่ใช้ร่วมกันจะแสดงในแท็บรายงานของบทบาทนั้น หากไม่ได้ใช้งานสิทธิ์กับบทบาทผู้ใช้นั้น การวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดจะถูกซ่อนไว้

หากต้องการซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันบางรายงานและแสดงรายงานอื่นๆ ให้ยกเลิกการเลือกสิทธิ์ เข้าใช้รายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะซ่อนรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ร่วมกันทั้งหมด จากนั้น หากต้องการใช้รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าร่วมกัน ให้ไปที่ Oracle CRM On Demand Answers เปิดรายงานที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน และบันทึกรายงานไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันภายใน โฟลเดอร์ใช้ร่วมกันในบริษัท จากนั้น ตั้งค่าการแสดงข้อมูลของโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันดังกล่าวตามต้องการ

**หมายเหตุ:** สิทธิ์ การเข้าถึงรายงานการวิเคราะห์ - ดูการวิเคราะห์ที่สร้างไว้ล่วงหน้า จะกำหนดว่าคุณสามารถเข้าถึงรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าได้หรือไม่ หากคุณไม่ได้ใช้งานสิทธิ์นี้ ไม่ว่าจะคุณจะใช้รายงานจากที่ใด เช่น แท็บรายงาน โฮมเพจ แผงควบคุม เว็บแอปพลิเคชัน หรือแท็บเว็บ รายงานจะไม่ถูกแสดง และคุณอาจได้รับข้อความแสดงข้อผิดพลาด



## การตรวจสอบข้อมูลรายงาน

ข้อมูลรายงานจะแสดงในรายการ ตาราง แผนภูมิ หรือกราฟ ในรายงานหลายประเภท คุณสามารถเลือกชนิดที่แตกต่างกันในการจัดรูปแบบข้อมูลเดียวกันใหม่จากมุมมองที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถแสดงบริษัทของคุณที่จัดกลุ่มตามพื้นที่ในตอนแรก จากนั้นเปลี่ยนการเลือกเพื่อแสดงข้อมูลเดียวกันที่จัดกลุ่มตามอุตสาหกรรม

สำหรับรายการและตาราง คำนำจะปรากฏเป็นฟิลด์ที่ว่างเปล่า ยกเว้นกรณีต่อไปนี้:

- ฟิลด์ ID เช่น ID บริษัท, ID ผู้ติดต่อ และอื่นๆ ที่แสดงเป็นตัวเลขติดลบ
- ฟิลด์ชื่อประเภทเรคคอร์ด เช่น ชื่อบริษัท ชื่อเต็มของผู้ติดต่อ ชื่อออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และอื่นๆ โดยแสดงเป็น *ไม่ระบุ*

สำหรับแผนภูมิหรือกราฟ คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมในแต่ละส่วนเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนนั้น

ในการเปรียบเทียบตัวเลขแบบสัมพัทธ์และแบบสัมบูรณ์ รายงานแผนภูมิหลายแบบจะแสดงตารางของข้อมูลการวัดที่สนับสนุนการใช้งานด้วย

### ในการเปลี่ยนมุมมองของรายงาน

- จากรายการตารางปาดาวน์ ให้เลือกชนิดอื่นในการจัดรูปแบบข้อมูลเดียวกันใหม่จากมุมมองที่แตกต่างกัน

### ในการดูเรคคอร์ดที่อยู่ในส่วนของแผนภูมิหรือกราฟ

- ในแผนภูมิ คลิกที่ส่วนของแผนภูมิแบบวงกลมหรือกราฟแท่ง
- รายการจะปรากฏเพื่อแสดงโอกาสทางการขาย บริษัท หรือคำขอบริการซึ่งเป็นองค์ประกอบของส่วนนั้น

## การพิมพ์รายงาน

คุณสามารถพิมพ์รายงานได้จากโฮมเพจรายงาน หรือหากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถดำเนินการจาก Oracle CRM On Demand Answers ได้

คำแนะนำ: การพิมพ์ในโหมดแนวนอนจะเหมาะสมที่สุดสำหรับการแสดงรายงาน

### ในการพิมพ์รายงานจากโฮมเพจรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ให้คลิกลิงค์สำหรับรายงานที่คุณต้องการพิมพ์:
  - ในการพิมพ์รายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า ให้คลิกลิงค์สำหรับรายงานในโฮมเพจรายงาน
  - ในการพิมพ์รายงานที่กำหนดเอง ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในโฟลเดอร์การวิเคราะห์ของฉัน หรือโฟลเดอร์การวิเคราะห์ที่ใช้ร่วมกัน และคลิกลิงค์สำหรับรายงานที่กำหนดเอง
- 3 เลื่อนลงไปยังด้านข้างของเพจรายงาน ให้คลิก พิมพ์ง่าย แล้วเลือก HTML หรือ PDF ขึ้นอยู่กับรูปแบบที่คุณต้องการ  
รายงานจะเปิดในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 4 ในวินโดว์รายงาน ในเมนูของเบราว์เซอร์ ให้เลือก File และ Print
- 5 ในวินโดว์พิมพ์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณ แล้วพิมพ์รายงาน
- 6 ปิดวินโดว์รายงาน

ในการพิมพ์รายงานจากภายใน **Oracle CRM On Demand Answers**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกที่บารายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้ค้นหาและเลือกการวิเคราะห์ที่คุณต้องการพิมพ์ และคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ในแถบชื่อ ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์
- 6 เลื่อนไปยังด้านล่างของรายงาน คลิก พิมพ์ง่าย แล้วเลือก HTML หรือ PDF  
รายงานจะเปิดในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 7 ในวินโดว์รายงาน ในเมนูของเบราว์เซอร์ ให้เลือก File และ Print
- 8 ในวินโดว์พิมพ์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณ แล้วพิมพ์รายงาน
- 9 ปิดวินโดว์รายงาน

**การรับรายงาน**

ถึงแม้ว่าคุณสามารถดูรายงานได้จากเพจหลายๆ เพจในแอปพลิเคชันของคุณ โฮมเพจของรายงานคือเพจที่รวมรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าและรายงานที่กำหนดเองสำหรับใช้ร่วมกันทั้งหมดให้คุณสามารถเข้าใช้ได้จากภายในเพจเดียวกัน

ในการประมวลผลรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกที่บารายงาน  
โฮมเพจของรายงานแบ่งกลุ่มของรายงานออกเป็นชนิดต่างๆ ดังนี้:

ชนิด	คำอธิบาย
รายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง	รายงานที่กำหนดเองทั้งหมดได้รับการจัดทำโดยผู้ใช้ในบริษัทของคุณ รายงานซึ่งถูกเผยแพร่ให้กับพนักงานบางคนหรือทุกคนเรียกว่า การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่ใช้ร่วมกัน ส่วนรายงานแบบส่วนบุคคลเรียกว่า การวิเคราะห์ของฉัน ผู้ใช้ที่มีบทบาทซึ่งมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง เท่านั้นที่สามารถจัดทำรายงานที่กำหนดเองโดยใช้ลิงก์ออกแบบการวิเคราะห์
รายการแบบย่อ	รายงานที่ใช้สำหรับการรายงานรายการแบบมาตรฐาน แทนที่จะเป็นรายงานแบบอินเตอร์แอคทีฟ หรือการวิเคราะห์แบบกราฟิก
การวิเคราะห์ที่ไปป์ไลน์	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิภาพของการขายและของทีมของบริษัท
ประสิทธิภาพของการขาย	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินแนวโน้มและประสิทธิภาพของไปป์ไลน์ในอดีตและในปัจจุบันของบริษัท
ลูกค้า	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินคุณภาพและสถิติประชากรของบริษัทและผู้ติดต่อของคุณ
บริการ	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการของคุณ

ชนิด	คำอธิบาย
การติดต่อ	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินสถิติเกี่ยวกับการใช้ Oracle Contact On Demand ของคุณ โดยพิจารณาจากแต่ละกลุ่มงานและโปรเจกต์  ส่วนการติดต่อจะปรากฏขึ้นหากพบหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ในการดูแผงควบคุมนี้
ประสิทธิผลของการตลาด	รายงานที่ช่วยคุณในการประเมินประสิทธิผลของกิจกรรมการจัดการแคมเปญและลีดของคุณ

2 ในโฮมเพจของรายงาน คลิกที่ลิงค์เพื่อไปยังรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าซึ่งคุณต้องการรัน หรือดูข้อมูลเพิ่มเติมในไฟล์เดสก์เพื่อคลิกลิงค์ไปยังรายงานที่กำหนดเองซึ่งคุณต้องการรัน ข้อมูลรายงานปรากฏอยู่ในเพจรายงาน

3 คุณอาจสามารถดำเนินการต่อไปได้ในเพจรายงานขึ้นอยู่กับประเภทของรายงาน:

- ในการแสดงข้อมูลจากมุมมองต่างๆ ให้เลือกตัวเลือกอื่นจากรายการดรอปดาวน์
- ในการตรวจสอบยอดรวมของส่วนในแผนภูมิหรือกราฟ ให้เลื่อนตัวชี้ไว้เหนือส่วนนั้น
- ในการดูเรคคอร์ดที่เป็นของส่วน ให้คลิกที่ส่วนรายการของเรคคอร์ดจะปรากฏพร้อมด้วยข้อมูลของเรคคอร์ด
- ในการฟิลเตอร์ในระดับการรายงาน ให้เลือกตัวเลือกจากรายการดรอปดาวน์ระดับรายงาน:

ระดับการรายงาน	คำอธิบาย
(ตัวเลือกทั้งหมด)	รายงานที่รันบนข้อมูลของผู้ใช้รายใดก็ตามที่ผู้ใช้เซสชันสามารถมองเห็นได้ใน Oracle CRM On Demand Answers
0	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้เซสชันเท่านั้น
1	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้ที่อยู่ต่ำกว่าผู้ใช้เซสชัน 1 ระดับในลำดับชั้นของหน่วยงาน และทุกระดับที่อยู่เหนือกว่าระดับที่เลือก
2	รายงานจะรันข้อมูลของผู้ใช้ที่อยู่ต่ำกว่าผู้ใช้เซสชัน 2 ระดับในลำดับชั้นของหน่วยงาน และทุกระดับที่อยู่เหนือกว่าระดับที่เลือก

- ในการดาวน์โหลดรายงาน ให้เลื่อนไปยังด้านล่างของเพจรายงาน คลิก ดาวน์โหลด เลือกตัวเลือกที่คุณต้องการ จากนั้นทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน
- สำหรับการดูรายงานตามประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์ ให้คลิกที่ลิงค์ รีเฟรช ที่อยู่ด้านล่างสุดของเพจ เพื่อแสดงข้อมูลปัจจุบันแบบเรียลไทม์
- ในการพิมพ์รายงาน ให้คลิกที่ลิงค์ พิมพ์ง่าย ที่ด้านล่างของเพจ

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [รายงาน](#) (ในหน้า 777)
- [การตรวจสอบข้อมูลรายงาน](#) (ในหน้า 793)

## การดาวน์โหลดรายงาน

คุณสามารถดาวน์โหลดรายงานจากโฮมเพจรายงาน หากพบหาของคุณสามารถเข้าใช้รายงานได้ หรือหากพบหาของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง หรือจัดการรายงานส่วนบุคคล คุณก็จะสามารถดาวน์โหลดรายงานได้จาก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ ใน Oracle CRM On Demand Answers

### ในการดาวน์โหลดรายงานจากโฮมเพจรายงาน

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน คลิกลิงค์ของรายงานที่คุณต้องการดาวน์โหลด
- 3 เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของเพจรายงาน คลิกลิงค์ดาวน์โหลด และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งจากรายการต่อไปนี้:
  - ดาวน์โหลดไปยัง Microsoft Excel (สำหรับ Excel 2002 หรือใหม่กว่า)
  - ดาวน์โหลดไปยัง Excel 2000

**หมายเหตุ:** ไม่รองรับการดาวน์โหลดแผนภูมิไปยัง Excel 2000 ได้ ดาวน์โหลดได้เฉพาะข้อมูลเท่านั้น

  - ดาวน์โหลดข้อมูล (.csv)
  - ดาวน์โหลดข้อมูล (.txt)
  - ดาวน์โหลดเว็บเพจ (MHTML)
- 4 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน
- 5 คลิกกลับไปโฮมเพจรายงานเพื่อกลับไปโฮมเพจของรายงาน

### ในการดาวน์โหลดรายงานจาก *Oracle CRM On Demand Answers*

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์ Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในอีกเพจหนึ่งแยกจากเพจอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand
- 3 จากส่วนเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้ค้นหาและเลือกการวิเคราะห์ที่คุณต้องการดาวน์โหลด จากนั้นคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ในแถบชื่อ ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์
- 6 เลื่อนลงมาที่ด้านล่างของรายงาน คลิกลิงค์ดาวน์โหลด และเลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้:
  - ดาวน์โหลดไปยัง Microsoft Excel (สำหรับ Excel 2002 หรือใหม่กว่า)
  - ดาวน์โหลดไปยัง Excel (2000)
  - ดาวน์โหลดข้อมูล (.csv)
  - ดาวน์โหลดข้อมูล (.txt)
  - ดาวน์โหลดเว็บเพจ (MHTML)
- 7 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อดาวน์โหลดรายงาน
- 8 คลิกปิดวินโดว์ที่มุมบนขวาของรายงานเพื่อกลับไปเพจ Oracle CRM On Demand Answers
- 9 คลิกปิดวินโดว์ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers เพื่อกลับไปโฮมเพจของรายงาน

## การอิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ

ภายใน Excel ให้เลือก File และ Open เพื่ออิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ หากข้อมูลปรากฏขึ้นเป็นคอลัมน์เดี่ยว ให้เลือกคอลัมน์นั้น และเลือก Data และ Text to Columns โดยในบางเวอร์ชันของ Excel คุณสามารถดับเบิลคลิกไอคอนไฟล์ที่ดาวน์โหลดใน Windows Explorer เพื่ออิมพอร์ตรายงานที่ดาวน์โหลดของคุณ

รายงานของ Oracle CRM On Demand Answers ที่ดาวน์โหลดในโหมด CSV จะไม่ค้นข้อมูลโดยอัตโนมัติเมื่อเปิดใน Microsoft Excel หลังจากดาวน์โหลดรายงานในโหมด CSV ให้ใช้วิธียาร์ด Convert Text to Columns ของ Microsoft Excel กับตัวเลือกตัวค้นคอมมา สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานเวอร์ชันต่างๆ ของ Microsoft Excel ร่วมกัน โปรดติดต่อทีมสนับสนุน IT ภายในของคุณ

## การค้นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel

ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปเพื่อค้นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel (Windows 2003 หรือ 2007)

### ในการค้นไฟล์ CSV ใน Microsoft Excel (Windows 2003 หรือ 2007)

- 1 กด CTRL-A เพื่อเลือกข้อมูลทั้งหมด
- 2 ในแท็บ Data คลิก Text to Columns  
วิธียาร์ด Convert Text to Columns จะปรากฏขึ้น
- 3 เลือก Delimited แล้วคลิก Next
- 4 เลือก Comma และยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายอื่นทั้งหมด จากนั้นคลิก Next
- 5 เลือก General แล้วคลิก Finish

## การลบบรายงาน

คุณสามารถลบบรายงานที่คุณจัดทำขึ้นได้ แต่จะไม่สามารถลบบรายงานที่จัดทำโดยผู้อื่น

### การลบบรายงานที่คุณจัดทำ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนจัดการการวิเคราะห์ คลิกปุ่ม จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ให้เลือกโฟลเดอร์ที่มีรายงานนั้น
- 5 ในแถวรายงาน ให้คลิก ลบ แล้วยืนยันการลบโดยเลือก ใช่
- 6 คลิก เริ่มต้น ที่บนสุดของเพจเพื่อกลับไปเพจเริ่มต้นกับ Answers

## การเปลี่ยนชื่อรายงาน

คุณสามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่จัดทำ คุณสามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่คุณจัดทำขึ้นเท่านั้น คุณไม่สามารถเปลี่ยนชื่อรายงานที่จัดทำโดยผู้อื่น

### ในการเปลี่ยนชื่อรายงานที่คุณจัดทำ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์
- 3 ในเพจ Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนจัดการการวิเคราะห์ คลิกปุ่ม จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ เลือกโฟลเดอร์ที่มีรายงานที่ต้องการเปลี่ยนชื่อ
- 5 ในแถวรายงาน คลิก เปลี่ยนชื่อ
- 6 อัปเดตฟิลด์ ชื่อ
- 7 ให้อัปเดตฟิลด์คำอธิบาย หากจำเป็น (สูงสุด 2,000 ตัวอักษร)  
หากรายงานของคุณเป็นรายงานสาธารณะ ข้อความของทั้งฟิลด์ ชื่อ และ คำอธิบาย จะปรากฏอยู่บนโฮมเพจของรายงานของพนักงานเหมือนกับที่คุณมองเห็น
- 8 คลิกอัปเดต
- 9 คลิก เริ่มต้น ที่บนสุดของเพจเพื่อกลับไปเพจเริ่มต้นกับ Answers

## การคัดลอกและการย้ายรายงาน

คุณสามารถคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่งได้สองวิธีดังนี้:

- โดยการเปิดรายงานในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers และบันทึกรายงานไปยังอีกโฟลเดอร์  
**หมายเหตุ:** ใช้วิธีการนี้เมื่อคุณต้องการคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของฉันทันไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน
- การใช้คุณสมบัติคัดลอก/ย้ายในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers  
**หมายเหตุ:** ห้ามใช้วิธีการนี้เพื่อคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของฉันทันไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

คุณสามารถใช้คุณสมบัติคัดลอก/ย้ายในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปยังอีกโฟลเดอร์หนึ่ง  
ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของฉันทันไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

### การคัดลอกรายงานจากโฟลเดอร์ของฉันทันไปยังโฟลเดอร์ใช้ร่วมกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์

**798** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- 4 ในกล่องโต้ตอบเปิดการวิเคราะห์ ให้หน้าเกิดไปที่รายงานที่คุณต้องการใช้ร่วมกัน แล้วเลือกและคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้คลิก บันทึก
- 6 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ ให้หน้าเกิดไปที่โฟลเดอร์ที่คุณต้องการคัดลอกหรือย้ายรายงาน
- 7 คลิก ตกลง

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการคัดลอกหรือย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปอีกโฟลเดอร์หนึ่ง

#### การคัดลอกหรือย้ายรายงานจากโฟลเดอร์หนึ่งไปอีกโฟลเดอร์หนึ่งผ่านวินโดว์จัดการการวิเคราะห์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกที่รายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก จัดการการวิเคราะห์
- 4 ในวินโดว์จัดการการวิเคราะห์ ในแถวโฟลเดอร์ ให้คลิก คัดลอก/ย้าย
- 5 ในไดเรกทอรีของรายงาน ให้เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการคัดลอกหรือย้ายรายงาน
- 6 คลิก คัดลอก หรือ ย้าย

## เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง)

หมายเหตุ: ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเอง บทบาทผู้ใช้ของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองหรือสิทธิ์จัดการรายงานส่วนบุคคล

เพจเริ่มต้นกับ Answers มีลิงค์สำหรับการดำเนินการต่อไปนี้:

- **เปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่** คลิกที่ลิงค์นี้เพื่อเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ที่จัดเก็บในโฟลเดอร์ส่วนตัวของคุณหรือในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 788)
- **จัดการการวิเคราะห์** คลิกที่ลิงค์นี้เพื่อลบหรือเปลี่ยนชื่อการวิเคราะห์ที่มีอยู่ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 788)
- **จัดทำการวิเคราะห์ใหม่** ส่วนนี้จะมียังคงประเภทเรื่องที่ใช้เป็นพื้นฐานของรายงานที่กำหนดเอง

### การจัดทำการวิเคราะห์ใหม่ (รายงานที่กำหนดเอง)

ส่วนจัดทำการวิเคราะห์ใหม่มีรายการประเภทเรื่องสองรายการที่คุณสามารถใช้ในรายงาน: ประเภทเรื่องการวิเคราะห์และประเภทเรื่องการรายงาน รายงานส่วนใหญ่จะใช้ข้อมูลจากประเภทเรื่องเดียว แต่เป็นไปได้ที่จะจัดทำรายงานโดยใช้ข้อมูลสองประเภทเรื่อง โดยเป็นงานขั้นสูง

แต่ละประเภทเรื่องจะมีฟิลด์ข้อมูล (จัดเป็นมิติ) และการวัดที่เกี่ยวข้อง

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ใช้ข้อมูลที่รวบรวมเป็นประจำทุกคืน ประเภทเรื่องเหล่านี้โดยทั่วไปจะมีข้อมูลประวัติหรือแนวโน้ม หรือมีการคำนวณที่ซับซ้อนมากกว่าที่พบในประเภทเรื่องรายงาน หากนี่คือครั้งแรกที่คุณใช้นั้น การวิเคราะห์ประวัติจะไม่แสดงข้อมูลจนกว่าการ ETL แรกจะเสร็จสมบูรณ์

ประเภทเรื่องการรายงานให้การวิเคราะห์แบบเรียลไทม์ ข้อมูลในรายงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงระหว่างวันทำงาน รายงานที่สร้างจากประเภทเรื่องการรายงานจะมีปุ่มรีเฟรช คุณสามารถอัปเดตได้แบบเรียลไทม์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทเรื่อง โปรดดูที่ [เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน](#) (ในหน้า 806)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลที่คูดต้องการให้รวมไว้ยังไม่อยู่ในรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า
- ทำความคุ้นเคยกับข้อจำกัดของรายงานและประเภทเรคคอร์ดการรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน](#) (ในหน้า 802)
- ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับรายงานที่กำหนดเอง หากคุณเพิ่มฟิลด์ใหม่ คุณสามารถใช้ฟิลด์ที่กำหนดเองเหล่านั้นในรายงานได้ หากคุณเปลี่ยนชื่อที่ใช้แสดงสำหรับฟิลด์ ชื่อที่ใช้แสดงใหม่จะถูกใช้ในรายงาน อย่างไรก็ตาม หากคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด เช่น บริษัท ชื่อใหม่จะไม่แสดงในรายงาน

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอิมพอร์ตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่อาจไม่แสดงในรายงานจนกว่าการรัน ETL ครั้งถัดไปจะเสร็จสมบูรณ์ ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลด์เอวีในระหว่างช่วงเวลานั้น

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองจะไม่แสดงในคำตอบการวิเคราะห์ คุณจึงควรใช้ฟิลด์เริ่มแรกแทนซึ่งมีการอ้างอิงโดยฟิลด์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่กำหนดเองสำหรับการรายงาน

ในการจัดทำรายงานที่กำหนดเอง ให้คลิกประเภทเรื่องการวิเคราะห์หรือการรายงาน จากนั้น Oracle CRM On Demand Answers

จะแนะนำคุณตลอดขั้นตอนการตั้งค่างานที่กำหนดเองและทำการวิเคราะห์แบบไดนามิก กระบวนการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทั่วไปเหล่านี้:

### 1 ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์ (ในหน้า 1014)

ตั้งค่าคอลัมน์และฟิลด์อร์ เพิ่มฟิลด์อร์เพื่อระบุข้อมูลที่ต้องการให้รวมไว้ (ไม่จำเป็นแต่แนะนำให้มี) ฟิลด์อร์จะจำกัดข้อมูลที่แสดง ลดขนาดของชุดข้อมูล และหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาด้านประสิทธิภาพการทำงาน

### 2 ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงสร้าง (ในหน้า 1038)

เพิ่มแผนภูมิหรือตาราง (ไม่จำเป็น) เพื่อใส่การแสดงผลข้อมูลเป็นกราฟิกหรือในลักษณะอื่นๆ เพิ่มเติม

### 3 ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพารามิเตอร์ (โปรดดูที่ "ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพารามิเตอร์ (ไม่จำเป็น)" ในหน้า 1081)

เพิ่มพารามิเตอร์ที่จะให้ผู้ใช้ระบุค่าฟิลด์อร์เมื่อรันรายงาน

### 4 ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน (ในหน้า 1085)

ดูผลของรายงานก่อนที่คุณจะบันทึกรายงาน

การเริ่มสร้างรายงานที่กำหนดเอง

1 คลิกแท็บ รายงาน ที่ด้านบนของเพจของคุณ

2 บนโฮมเพจของรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง คลิกลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในอีกเพจหนึ่งแยกจากเพจอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand

3 คลิกประเภทเรื่องการวิเคราะห์หรือประเภทเรื่องการรายงาน

## ไม่สนับสนุนการอ้างอิง URL การวิเคราะห์

Oracle CRM On Demand ไม่สนับสนุนการใช้อ้างอิง URL การวิเคราะห์โดยตรงไม่ว่าจะเป็นจากภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand หรือจาก

URL ที่กำหนดภายนอก ห้ามใช้อ้างอิง URL นี้เพื่อกำหนดเนื้อหาการวิเคราะห์ในแท็บเว็บ เว็บแอปพลิเคชัน หรือเว็บลิงค์ที่กำหนดเอง

เนื่องจากการปรับแต่งเหล่านี้อาจไม่สามารถทำงานได้หลังการอัปเดต จนกว่าระบบจะสนับสนุนการอ้างอิง URL การวิเคราะห์โดยตรงได้อย่างสมบูรณ์

โปรดใช้คุณสมบัติรายงานโฮมเพจที่กำหนดเองเพื่อแสดงเนื้อหาการวิเคราะห์ภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand คุณไม่สามารถขอการสนับสนุนสำหรับปัญหาที่พบจากการใช้ URL การวิเคราะห์โดยตรงได้ ระบบจะสนับสนุนเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นภายในแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand เท่านั้น



## การสนับสนุนภาษาสำหรับรายการสำหรับเลือก

Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาผู้ใช้ของคุณเพิ่มเติมจากภาษาดีฟอลต์ของบริษัท

ตารางต่อไปนี้จะแสดงรายการประเภทเรคคอร์ดที่สนับสนุนรายการสำหรับเลือกดังกล่าวและชื่อฟิลด์ย่อยของรายการสำหรับเลือก

ชื่อฟิลด์ย่อยแต่ละฟิลด์จะประกอบด้วยฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่คุณสามารถใช้แสดงผลค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาของผู้ใช้ของคุณ

ประเภทเรคคอร์ด	ประวัติหรือเรียลไทม์	ชื่อฟิลด์ย่อย
บริษัท	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกบริษัท (ภาษาของผู้ใช้)
ความสัมพันธ์ของบริษัท	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกความสัมพันธ์ของบริษัท (ภาษาของผู้ใช้)
กิจกรรม	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกกิจกรรม (ภาษาของผู้ใช้)
การประเมิน	เรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกการประเมิน (ภาษาของผู้ใช้)
สินทรัพย์	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกสินทรัพย์ (ภาษาของผู้ใช้)
แผนธุรกิจ	เรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแผนธุรกิจ (ภาษาของผู้ใช้)
แคมเปญ	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแคมเปญ (ภาษาของผู้ใช้)
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 - 15	เรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกออบเจกต์ที่กำหนดเอง กก (ภาษาของผู้ใช้)
ผู้ติดต่อ	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผู้ติดต่อ (ภาษาของผู้ใช้)
กิจกรรม	ประวัติ	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกกิจกรรม (ภาษาของผู้ใช้)
แผนทางการเงิน	เรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกแผนทางการเงิน (ภาษาของผู้ใช้)
ลีด	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกลีด (ภาษาของผู้ใช้)
โอกาสทางการขาย	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกโอกาสทางการขาย (ภาษาของผู้ใช้)
ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ภาษาของผู้ใช้)
ผลิตภัณฑ์	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผลิตภัณฑ์ (ภาษาของผู้ใช้)
โควต้า	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกโควต้า (ภาษาของผู้ใช้)
คำขอบริการ	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกคำขอบริการ (ภาษาของผู้ใช้)
ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน	ประวัติ	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน (ภาษาของผู้ใช้)
ทางแก้ปัญหา	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกทางแก้ปัญหา (ภาษาของผู้ใช้)
ผู้ใช้	ประวัติและเรียลไทม์	ฟิลด์รายการสำหรับเลือกผู้ใช้ (ภาษาของผู้ใช้)

ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ไม่ได้ปรากฏเป็นมิติผู้ใช้เสมอ ชื่อมิติอื่นๆ ที่ใช้สำหรับประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้ได้แก่ ผู้อนุมัติ ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย และอนุมัติครั้งล่าสุดโดย หากประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้อยู่ภายในประเภทเรคคอร์ดอื่น ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้จะปรากฏในลำดับชั้นระดับที่สองตามที่คุณคาดไว้ อย่างไรก็ตาม รายการสำหรับเลือกภาษาของผู้ใช้และรายการสำหรับเลือกของบริษัทก็จะปรากฏในลำดับชั้นระดับที่สองเช่นเดียวกัน ไม่ได้ปรากฏภายใต้ประเภทเรคคอร์ดผู้ใช้

ในการแสดงค่ารายการสำหรับเลือกในภาษาของบริษัท คุณยังคงสามารถใช้ฟิลด์รายการสำหรับเลือกซึ่งอยู่ภายใต้ฟิลด์ที่มีมิติมาตรฐาน นอกจากนี้ ฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ต้องทำด้วยคำว่า รหัส ซึ่งมีอยู่ก่อนหน้านี้ภายใต้ฟิลด์หลัก จะมาอยู่ภายใต้ฟิลด์ย่อย (เช่น ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของบริษัท (รหัส), ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของกิจกรรม (รหัส) และอื่นๆ)

แต่จะไม่มีค่าต่อท้ายในชื่อฟิลด์ คุณยังคงสามารถใช้ฟิลด์รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษาเหล่านี้ (LIC)

และฟิลด์รายการสำหรับเลือกพื้นฐานในเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์รายงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการสืบค้นได้

ในรายงาน คำรายการสำหรับเลือกจะปรากฏในภาษาที่ใช้หรือบริษัทเลือก อย่างไรก็ตาม ระบบจะแสดงฟิลด์รายการสำหรับเลือกที่ไม่ได้มีการเลือกค่าไว้ในอินเทอร์เฟซผู้ใช้งานที่แสดงในตารางต่อไปนี้ ลักษณะของการแสดงคำรายการสำหรับเลือกจะขึ้นอยู่กับประเภทของรายการสำหรับเลือก ซึ่งอาจเป็นแบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าหรือแบบที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี

ตารางต่อไปนี้อธิบายลักษณะการแสดงผลคำรายการสำหรับเลือกของประเภทเรื่องในประวัติ

ประเภทของรายการสำหรับเลือก	รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา	ค่าที่อ้างอิงภาษาของบริษัท	ค่าที่อ้างอิงภาษาของผู้ใช้
สร้างไว้ล่วงหน้า	ไม่ได้ระบุ	ไม่ได้ระบุหรือเว้นว่างไว้ หากมีการตั้งค่าเป็น ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก
ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งอาจมีหรือไม่มีกำหนดค่าที่กำหนดเอง	ไม่ได้ระบุ	ว่าง	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก

ตารางต่อไปนี้อธิบายลักษณะการแสดงผลคำรายการสำหรับเลือกของประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์

ประเภทของรายการสำหรับเลือก	รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา	ค่าที่อ้างอิงภาษาของบริษัท	ค่าที่อ้างอิงภาษาของผู้ใช้
สร้างไว้ล่วงหน้า	ว่าง	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก
ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งมีการกำหนดค่าที่กำหนดเอง	ว่าง	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่บริษัทเลือก	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก
ค่าที่กำหนดเองที่จัดทำดัชนี ซึ่งไม่มีกำหนดค่าที่กำหนดเอง	ว่าง	ลบเรคอร์ดแล้ว	ไม่ได้ระบุ ข้อความนี้จะปรากฏในภาษาที่ผู้ใช้เลือก

## เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน

ข้อจำกัดรายงานมีแสดงอยู่ในส่วนต่อไปนี้

### การรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง

Oracle CRM On Demand Answers มีการสนับสนุนที่ครอบคลุมสำหรับการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง คุณสามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่ากับบริษัท ผู้ติดต่อ โอกาสทางการขาย และคำขอบริการผ่านประเภทเรื่องที่ระบุเป็นพิเศษ

ใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองชั้นสูงเพื่อรายงานความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4-15 และออบเจกต์ที่สร้างขึ้นล่วงหน้าอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 อย่างไรก็ตาม การรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองสนับสนุนในประเภทเรื่องแบบเรียลไทม์เท่านั้นในขณะนี้ และไม่มีในประเภทเรื่องในประวัติ

**ขีดจำกัดข้อความคำอธิบาย**

ฟิลด์ข้อความคำอธิบายจำกัดจำนวนข้อความที่จะพิมพ์ในรายงาน:

- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรไบต์เดียว ตัวอักษร 2,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมน้อยกว่า 4,000 ตัวอักษร
- หากชุดตัวอักษรใช้ตัวอักษรหลายไบต์ ตัวอักษร 1,000 ตัวแรกจะปรากฏหากขนาดไบต์โดยรวมมากกว่า 2,000 ตัวอักษร

**จำนวนแถวสูงสุด**

จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดอาจปรากฏดังนี้:

- มุมมองตาราง สำหรับมุมมองนี้ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่ปรากฏคือ 10,000 จำนวนนี้ยังคงควบคุมจำนวนแถวที่สามารถดาวน์โหลดได้อีกด้วย อย่างไรก็ตาม ระบบสามารถรองรับได้สูงสุด 65,000 แถวเมื่อดาวน์โหลดไฟล์ CSV หรือไฟล์ข้อความ
- มุมมองตาราง **Pivot** สำหรับมุมมองนี้ จำนวนเรคคอร์ดสูงสุดที่ปรากฏคือ 20,000 เรคคอร์ด และจำนวนเซลล์ที่แสดงสูงสุด (แถวคูณด้วยคอลัมน์) คือ 200,000 เรคคอร์ด คอลัมน์ที่ไม่รวมและถูกซ่อนไม่ถูกพิจารณาในขีดจำกัดนี้
- รายการครอบดาว์น จำนวนค่าสูงสุดที่สามารถแสดงในรายการครอบดาว์นคือ 1,000 เรคคอร์ด จำนวนนี้มีรายการครอบดาว์นในเงื่อนไขที่ฟิลด์และรายงานและแมงควบคุมจะแสดง

**ขีดจำกัดเวลาสำหรับการดำเนินการสืบค้น**

Oracle CRM On Demand Answers ให้ประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการสืบค้นและรายงานทั้งยังคงประสิทธิภาพที่สมดุลของ Oracle CRM On Demand ในการลดผลกระทบในเชิงลบของการสืบค้นที่ใช้เวลานานหรือการสืบค้นที่ไม่ได้ใช้ต่อประสิทธิภาพโดยรวมของ Oracle CRM On Demand Answers

ขีดจำกัดเวลาจะถูกใช้งานสำหรับทั้งรายงานแบบเรียลไทม์และเชิงประวัติ การสืบค้นที่เกินขีดจำกัดเวลาจะสร้างข้อความแสดงข้อผิดพลาดใหม่เอาจัด

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับขีดจำกัดใหม่เอาจัดที่สามารถใช้ได้กับอินสแตนซ์ของ Oracle CRM On Demand ของคุณ โปรดติดต่อฝ่ายดูแลลูกค้า สำหรับอินสแตนซ์ทั้งหมด

เวลาการสืบค้นสูงสุดไม่สามารถเกิน 10 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการรายงาน (เรียลไทม์) และ 180 นาทีสำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับเวลาการดำเนินการสืบค้น โปรดดูที่ [เกี่ยวกับรายงานประสิทธิภาพ](#) (โปรดดูที่ "เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน" ในหน้า 1127) และ [การเพิ่มประสิทธิภาพ](#) (ในหน้า 1128)

**รายการสำหรับเลือกที่เลือกหลายตัวเลือก**

ค่ารายการสำหรับเลือกแบบเลือกได้หลายรายการ (MSP) จะไม่รองรับในประเภทเรื่องการรายงานแบบเรียลไทม์ แต่จะรองรับในประเภทเรื่องประวัติสำหรับประเภทเรื่องต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ตัวแทนจำหน่าย
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ค่าขอบริการ

การวิเคราะห์จะแสดงฟิลด์รายการสำหรับเลือกแบบเลือกได้หลายรายการ (สูงสุด 10 ฟิลด์ต่อหนึ่งออบเจกต์) เป็นฟิลด์แยก ซึ่งภายในฟิลด์เหล่านี้ เฉพาะค่ารายการสำหรับเลือกของฟิลด์ 20 อันดับแรกและค่าฟิลด์ MSP ที่ต่อกันเท่านั้นที่สามารถใช้สำหรับการรายงานได้

**พร้อมดีฟิลด์คอลัมน์ในการวิเคราะห์รวม**

พร้อมดีฟิลด์คอลัมน์มีฟิลด์ที่หัวไปของคอลัมน์ภายในคำขอ แต่พร้อมดีฟิลด์คอลัมน์นี้ไม่มีในคำขอการวิเคราะห์รวม

## การแสดงผลข้อมูลสมุดบันทึก

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกจะปรากฏในเพจรายงานและแผงควบคุม และในรายงานที่กำหนดอยู่ในโมเมนตัมของเรคคอร์ด

คุณสามารถใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมในสมุดบันทึกของผู้ใช้หรือสมุดบันทึกที่กำหนดเองได้ หากคุณมีการตั้งค่าการแสดงผลข้อมูลทั้งหมด และกำลังแสดงผลประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) คุณจะสามารถแยกผู้ได้บังคับบัญชีหรือสมุดบันทึกย่อยที่อยู่ในลำดับชั้นของสมุดบันทึกนั้นๆ ได้ โดยการล้างช่องทำเครื่องหมาย รวบรวมการย่อย

เครื่องมือเลือกสมุดบันทึกไม่สามารถใช้ได้กับการแสดงตัวอย่างรายงาน คุณจะไม่สามารถแยกการย่อยออกจากรายงานที่จัดทำขึ้นจากประเภทเรื่องที่รายงานของการรายงาน (เรียลไทม์) คุณจะสามารถล้างช่องทำเครื่องหมาย รวบรวมการย่อย ได้ แต่การดำเนินการนี้จะมีผลต่อประเภทเรื่องการวิเคราะห์เท่านั้น และจะไม่มีผลต่อประเภทเรื่องการรายงานแต่อย่างใด

**หมายเหตุ:** การตั้งค่าหลายอย่างจะช่วยควบคุมการแสดงผลเรคคอร์ดของคุณในการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการแสดงผลเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ \(ในหน้า 778\)](#)

## อัตราแลกเปลี่ยน

หากบริษัทของคุณมีสกุลเงินที่ใช้งานมากกว่าหนึ่งสกุลเงิน ผู้ดูแลระบบของบริษัทต้องตั้งค่าอัตราแลกเปลี่ยนสำหรับแต่ละสกุลเงิน

การเปลี่ยนแปลงอัตราแลกเปลี่ยนจะปรากฏในรายงานหลังจากการรีเฟรชข้อมูลการวิเคราะห์ในช่วงกลางคืน อัตราแลกเปลี่ยนอัตราใดอัตราหนึ่งจะถูกกำหนดสำหรับแต่ละเดือน และการทำการการทั้งหมดภายในเดือนจะใช้อัตราหนึ่ง

ประเภทเรคคอร์ดบางประเภทมีฟิลด์วันที่หลายฟิลด์ ฟิลด์วันที่ฟิลด์เดียวเท่านั้นจะใช้กำหนดอัตราแลกเปลี่ยนของเดือน สำหรับการแปลงสกุลเงินสินทรัพย์ ฟิลด์วันที่ซึ่งจะกำหนดเดือนที่ใช้สำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดโอกาสทางการขายที่ใกล้กับวันที่มีผลของอัตราแลกเปลี่ยนจะถูกใช้

## การตั้งค่าการแปลเป็นภาษาท้องถิ่น

หากคุณเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ของภาษา ส่วนประกอบการรายงานจะแสดงในภาษาที่เลือกใหม่ อย่างไรก็ตาม

ข้อมูลในรายงานหรือแผงควบคุมขึ้นอยู่กับคำศัพท์ของภาษาของบริษัทของคุณโดยไม่คำนึงถึงภาษาที่คุณเลือก

## การสนับสนุนวันที่

Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดผ่านวันที่เป็นเวลา 41 ปี (2000 ถึง 2040)

สำหรับบริษัทที่ใช้รูปแบบปฏิทินไครมาสหรือปีการเงินมาตรฐาน สำหรับบริษัทที่ใช้ปีการเงินที่กำหนดเอง Oracle CRM On Demand Answers

สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์วันที่ของการวัดเฉพาะสำหรับปีที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand หากเรคคอร์ดถูกสร้างขึ้นนอกงวดนี้

คุณสามารถยังคงแสดงผลเรคคอร์ดนี้ตราบาทที่ไม่วิเคราะห์ผ่านวันที่

มิติของวันจะถูกตั้งค่าในประเภทเรื่องการวิเคราะห์ (ประวัติ) แตกต่างจากประเภทเรื่องการรายงาน (เรียลไทม์) ในประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะมีมิติวันแบบเดียว (มาตรฐานหรือแบบที่ใช้กันทั่วไป) และอาจมีชุดการวัดหนึ่งหรือหลายชุดที่ใช้วันที่แตกต่างกัน ดังนั้นการวัดนี้สามารถรายงานได้ตามวันที่ใด ๆ ภายในช่วงที่ต้องการ ในประเภทเรื่องการรายงาน จะมีมิติของวันที่หนึ่งหรือหลายมิติ (ตามบทบาท) และมีชุดการวัดเพียงชุดเดียว ดังนั้นการวัดเหล่านี้สามารถวิเคราะห์ได้โดยใช้มิติของวันที่แตกต่างกัน

เช่น เมื่อพิจารณาประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายที่มีมิติวันที่เดียว (วันที่ปิด) และชุดการวัดสองชุด ชุดการวัดตีฟอลด์คือ การวัดโอกาสทางการขาย จะอิงตามวันที่ปิด แต่จะมีอีกชุดการวัดหนึ่งคือ การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด เพื่อให้สามารถวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามวันที่เปิด อย่างไรก็ตาม

ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายจะมีมิติวันที่สองมิติคือ วันที่เปิดและวันที่ปิด และชุดการวัดหนึ่งชุด (การวัดโอกาสทางการขาย) ข้อดีของการใช้มิติวันที่ของเรื่องการวิเคราะห์คือ ช่วยให้สามารถวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องต่างๆ สำหรับช่วงเวลาทั้งหมดโดยใช้วันที่ใดๆ ภายในช่วงที่ต้องการในรายงานเดียว

ตารางต่อไปนี้จะสรุปการตั้งค่ามิติวันที่ระหว่างประเภทเรื่องการวิเคราะห์และการรายงาน

คุณลักษณะ	ประเภทเรื่องการวิเคราะห์	ประเภทเรื่องที่รายงาน
มิติวันที่	หนึ่ง	หนึ่งหรือหลายรายการ
ชุดการวัด	หนึ่งหรือหลายรายการ	หนึ่ง

**การสนับสนุนเวลา**

เวลาและวันที่ในรายงานจะถูกแสดงในโซนเวลาของบริษัท เพื่อให้ทุกคนที่ใช้งานสามารถดูข้อมูลที่สอดคล้องได้ คุณสามารถแสดงวันที่และเวลาในโซนเวลาของผู้ใช้ได้ (สำหรับประเภทเรื่องที่รายงานเท่านั้น) หากผู้ดูแลระบบบริษัทใช้งานการสนับสนุนโซนเวลาผู้ใช้สำหรับฟิลด์ประเภทเรื่องที่รายงาน และมีการเลือกฟิลด์นี้ในโปรไฟล์ผู้ใช้ การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่านี้อาจส่งผลกระทบต่อรายงานที่คุณแสดง และไม่ส่งผลกระทบต่อรายงานที่ผู้ใช้คนอื่นๆ แสดง เมื่อใช้รายงานร่วมกัน ข้อมูลวันที่และเวลาที่คุณเห็นอาจแตกต่างจากข้อมูลของผู้อื่นเห็น

**โควตาผู้ใช้**

โควตาผู้ใช้มีอยู่สำหรับการรายงานในประเภทเรื่องต่อไปนี้: กิจกรรม ประวัติกิจกรรม โอกาสทางการขาย ประวัติโอกาสทางการขาย โอกาสทางการขาย-ผลิตภัณฑ์ และโอกาสทางการขาย-ประวัติผลิตภัณฑ์ คุณต้องคุ้นเคยกับข้อควรพิจารณาต่อไปนี้เมื่อรายงานโควตาผู้ใช้:

- โควตาผู้ใช้เกี่ยวข้องกับกำหนดปีปฏิทินของคุณ หากปีปฏิทินของคุณใช้แบบ 12 งวดโดยเริ่มต้นทุก วันที่ 1 กรกฎาคม โควตาผู้ใช้จะเป็นเช่นเดียวกัน โควตาผู้ใช้จะถูกกำหนดโดยงวดสุดท้ายในปีปฏิทิน หากปีปฏิทินของคุณสิ้นสุดในวันที่ 30 มิถุนายน 2011 โควตาปี 2011 ของผู้ใช้จะเป็นระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2010 จนถึง 30 มิถุนายน 2011
- หากบริษัทของคุณเปลี่ยนการกำหนดปีปฏิทินการเงิน คุณต้องลบและจัดทำโควตาผู้ใช้ใหม่หากปรับเพิ่มค่าโควตารายไตรมาสและรายปีสำหรับผู้ใช้ที่ต้องตรงกับโควตาผู้ใช้สำหรับ Oracle Contact On Demand และ Oracle CRM On Demand Answers อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์โควตาของผู้ใช้ที่มีการเงินใน Oracle CRM On Demand Answers ยังคงใช้ปีที่งวดล่าสุดของปีการเงินสิ้นสุด
- โควตาผู้ใช้ถูกกำหนดสำหรับชื่อโควตา วันที่ (เดือนหรือสูงกว่า) และผู้ใช้ ซึ่งไม่ได้กำหนดที่ระดับโอกาสทางการขาย หากคุณพยายามรายงานการวัดโควตาและการวัดโอกาสทางการขายกับฟิลด์โอกาสทางการขาย คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC เมื่อรายงานโควตาผู้ใช้ที่ระดับอบเจกต์ที่ต่ำกว่าระดับที่กำหนดหรือระดับที่มีอยู่ เช่น โควตาผู้ใช้จะถูกกำหนดที่ระดับเดือน หากคุณพยายามรายงานที่ระดับวันที่ คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC
- การวัดโควตาผู้ใช้ถูกจัดทำโดยใช้การดูของผู้จัดการโดยไม่คำนึงถึงการดูของผู้ใช้ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัทจะรายงานโควตาผู้ใช้ควบคู่กับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการดูเป็นการดูทีม
- คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณรายงานการวัดโควตาผู้ใช้ที่ไม่สอดคล้อง เช่น การวัดโควตาผู้ใช้ไม่ได้กำหนดในส่วนของโอกาสทางการขายในประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขาย ดังนั้น คุณอาจพบข้อผิดพลาด ODBC หากคุณพยายามรายงานโควตาผู้ใช้และการวัดโอกาสทางการขายควบคู่กับฟิลด์โอกาสทางการขาย
- หากคุณกำหนดมากกว่าหนึ่งโควตาสำหรับปีที่กำหนด ค่าโควตาของผู้ใช้ที่แสดงในรายงานเป็นการรวมประเภทโควตาทั้งหมดสำหรับปีนั้น คุณต้องใช้ฟิลเตอร์แยกตามคุณสมบัติการวัดหากคุณต้องการรายงานเพื่อแสดงค่าโควตาของผู้ใช้ของประเภทโควตาที่เลือกสำหรับปีนั้น เช่น หากโควตาบริการและโควตาใบอนุญาตเป็นประเภทโควตาสองประเภทสำหรับปีการเงิน 2009 และคุณต้องการแสดงเฉพาะโควตาบริการในรายงานเมื่อรายงานรายได้จากโอกาสทางการขาย จากนั้นใช้สูตรการวัดฟิลเตอร์ในคอลัมน์ค่าโควตาของผู้ใช้:

```
FILTER("Quota Metric". "QUOTA VALUE" USING (Quota. "QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

**การเชื่อมโยงอบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3**

คุณไม่สามารถรายงานการเชื่อมโยงแบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างอบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับอบเจกต์ต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand Answers:

- กิจกรรม
- สิทธิ
- ลีด
- ผลิตภัณฑ์

ระบบจะใช้ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าเฉพาะสำหรับอบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และโอกาสทางการขายใน Oracle CRM On Demand Answers ยังไม่มีการใช้ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่านี้ระหว่างอบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และกิจกรรม สิทธิ ลีด และผลิตภัณฑ์ อย่างไรก็ตาม ลูกรหัสสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างอบเจกต์เหล่านี้และอบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้ประเภทเรื่องอบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง คุณสามารถแสดงอีลิเมนต์ต่างๆ จากมิติกิจกรรมได้ หากคุณรวมการวัดกิจกรรมไว้ในรายงาน

### ขีดจำกัดการแปลงสกุลเงิน

หากค่าสกุลเงินถูกป้อนโดยใช้สกุลเงินที่ไม่ใช่สกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัท Oracle CRM On Demand Answers จะแปลงค่านั้นเป็นสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัทสำหรับใช้ในรายงาน ค่าจำนวนมากที่ยอมให้ป้อนได้ในสกุลเงินเดียวอาจเกินขีดจำกัดค่าเมื่อแปลงเป็นสกุลเงินดีฟอลต์ของบริษัท เมื่อเกิดเหตุการณ์นี้ จะไม่สามารถสร้างรายงานได้

## เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน

เพจเริ่มต้นกับ Answers จะมีประเภทเรื่องสองชนิด ได้แก่ การวิเคราะห์และการรายงาน ประเภทเรื่องในชนิดการวิเคราะห์ จะจัดทำรายงานที่เป็นการวิเคราะห์ประวัติและแนวโน้มซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลที่มีการรีเฟรชเป็นประจำทุกวัน ประเภทเรื่องในชนิดการรายงาน จะจัดทำรายงานที่เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทันเหตุการณ์และข้อมูลแบบเรียลไทม์

ประเภทเรื่องจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจที่ระบุ หรือความต้องการดำเนินการรายงานและวิเคราะห์ของผู้เข้าร่วมที่ระบุ ชื่อประเภทเรื่องจะสอดคล้องกับประเภทข้อมูลที่มี อาทิ ออบเจกต์มิติ (ประเภทเรคคอร์ด) และการวัดข้อมูล ซึ่งผู้ใช้งานธุรกิจต้องการวิเคราะห์ ชื่อประเภทเรื่องจะจัดการและจัดประเภทข้อมูลนี้ในหลากหลายไฟล์เดอร์

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์

ลิงค์ต่อไปนี้จะให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อค่าหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- ที่อยู่บริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท" ในหน้า 811)
- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของบริษัทและคู่แข่ง" ในหน้า 813)
- ประวัติบริษัทและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและลูกค้า" ในหน้า 816)
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง" ในหน้า 819)
- ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท" ในหน้า 823)
- ประวัติบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท" ในหน้า 824)
- ประวัติทีมของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท" ในหน้า 827)
- ประวัติกิจกรรม (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม" ในหน้า 828)
- ประวัติสินทรัพย์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์" ในหน้า 831)
- ประวัติกิจกรรมการติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ" ในหน้า 833)
- ประวัติแคมเปญ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ" ในหน้า 836)
- ประวัติการตอบกลับแคมเปญ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ" ในหน้า 838)
- ที่อยู่ผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ" ในหน้า 841)
- ประวัติผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ" ในหน้า 842)
- ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ" ในหน้า 844)
- ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ" ในหน้า 845)
- ประวัติทีมของผู้ติดต่อ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ" ในหน้า 847)
- ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง" ในหน้า 849) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)

- ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง" ในหน้า 851) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติตัวแทนจำหน่าย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย" ในหน้า 854) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Automotive Edition เท่านั้น)
- ประวัติกิจกรรม (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาด" ในหน้า 855)
- ประวัติของครัวเรือน (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน" ในหน้า 857) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประวัติลีด (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด" ในหน้า 860)
- ประวัติคำขอ MDF (โปรดดูที่ "หัวข้อเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF" ในหน้า 862) (เฉพาะ CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง" ในหน้า 866)
- ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า" ในหน้า 869)
- ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย" ในหน้า 872)
- ประวัติโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย" ในหน้า 873)
- ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย" ในหน้า 875)
- ประวัติที่มีของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่มีของโอกาสทางการขาย" ในหน้า 878)
- ประวัติลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้า" ในหน้า 879) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ประวัติไปป์ไลน์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์" ในหน้า 881)
- ประวัติพอร์ตโฟลิโอ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ" ในหน้า 883) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Financial Services Edition เท่านั้น)
- ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์" ในหน้า 885)
- ประวัติการเสนอราคา (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา" ในหน้า 887)
- ประวัติขั้นตอนการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย" ในหน้า 889)
- ประวัติคำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ" ในหน้า 891)
- ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
- ประวัติทางแก้ปัญหา (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา" ในหน้า 896)
- ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ที่จัดราคาพิเศษ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประสิทธิภาพผลิตภัณฑ์ที่จัดราคาพิเศษ" ในหน้า 898)
- การวิเคราะห์การติดตามการใช้ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การติดตามการใช้" ในหน้า 901)

## ประเภทเรื่องที่รายงาน

ลิงค์ต่อไปนี้จะให้ข้อมูลโดยละเอียดเกี่ยวกับประเภทเรื่องแต่ละรายการ รวมถึงวัตถุประสงค์ของธุรกิจ ประเภทความสัมพันธ์ (หนึ่งต่อหนึ่ง, หนึ่งต่อหลายค่า, หลายค่าต่อหลายค่า และอื่นๆ) และแสดงรายการมิติและการวัดที่มี:

- ผู้ติดต่อของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของบริษัท" ในหน้า 906)
- รายได้ของบริษัท (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท" ในหน้า 907)





- โอกาสทางการขายและลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและลูกค้า" ในหน้า 984)
- ผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย" ในหน้า 987)
- โอกาสทางการขาย-ผลิตภัณฑ์ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย" ในหน้า 987)
- ทีมในโอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานทีมโอกาสทางการขาย" ในหน้า 990)
- ใบสั่ง (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานใบสั่ง" ในหน้า 991)
- ลูกค้า (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานของลูกค้า" ในหน้า 993) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล" ในหน้า 995) (เฉพาะ Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น)
- การเสนอราคา (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานการเสนอราคา" ในหน้า 998)
- คำขอบริการ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ" ในหน้า 1000)
- กิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน" ในหน้า 1002)
- ทางแก้ปัญหา
- ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ" ในหน้า 898)
- ยานพาหนะ (โปรดดูที่ "ประเภทเรื่องการรายงานยานพาหนะ" ในหน้า 1008)

ตารางต่อไปนี้แสดงประเภทเรื่อง 5 ประเภทที่ Oracle CRM On Demand ใช้

ประเภทของประเภทเรื่อง	คำอธิบาย
ทั่วไป	<p>ประเภทของประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อเท็จจริงหนึ่งตารางที่มีการวัดทั้งหมดของประเภทเรคคอร์ดที่ใช้ในรายงานจะให้ผลลัพธ์ที่สามารถเข้าใจได้เสมอ อีกนัยหนึ่งคือ</p> <p>ไม่ว่าคุณจะมีการผสมผสานของแอททริบิวต์และการวัดแบบใดก็ตามสำหรับรายงานของคุณ รายงานจะส่งกลับผลลัพธ์ที่แสดงถึงข้อมูลใน Oracle CRM On Demand เสมอ</p> <p>ประเภทเรื่องทั่วไปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดชุดเดียว</p> <p>เนื่องจากจะทำให้คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดในข้อมูลการทำรายการได้</p>
หลายข้อมูล	<p>ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางหรือมากกว่านั้นที่มีระดับมิติที่แตกต่างกัน</p> <p>ตารางข้อมูลจะถูกเชื่อมโยงโดยมิติที่สอดคล้องกัน (ใช้ร่วมกัน) หลายข้อมูลให้คุณสามารถดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบรวมได้</p> <p>ไม่ใช่ทุกมิติที่มีความสัมพันธ์กับตารางข้อมูลทั้งหมด ตัวอย่างเช่น ตารางการวัดโควตามีความสัมพันธ์กับมิติของผู้ใช้เป็นเจ้าของ โควตา และวันที่เท่านั้น มิติเหล่านี้เรียกว่าเป็นมิติที่สอดคล้องกันในคำศัพท์ที่เกี่ยวกับโมเดลมิติ ในประเภทเรื่องหลายข้อมูล หากคุณเลือกแอททริบิวต์จากมิติและการวัดจากข้อมูล และทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างกัน รายงานของคุณจะทำงานได้ไม่ถูกต้อง ในบางกรณี ฟังก์ชันการวัดจะว่างเปล่า หรือเกิดข้อผิดพลาดปรากฏในรายงาน</p> <p>ประเภทเรื่องหลายข้อมูลจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการรายงานการวัดหลายชุดที่เกี่ยวข้องกัน</p>
สรุป	<p>ประเภทของประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางสรุปข้อเท็จจริงหนึ่งตาราง</p> <p>ประเภทของประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์สรุปการวัดโดยใช้มิติหลัก ประเภทของประเภทเรื่องนี้ได้รับการเรียกว่า <i>สรุป</i> เนื่องจากให้ข้อมูลสรุปสำหรับมิติหรือประเภทเรคคอร์ดที่เฉพาะเจาะจงในการวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand เช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัท เป็นต้น จากประเภทเรื่องนี้ คุณจะมีฟังก์ชันการทำงานทั้งหมดของ CRM ที่เกี่ยวข้องกับการวัด เช่น การวัดรายได้จากการขาย คำขอบริการ กิจกรรม และลีด</p> <p>ประเภทเรื่องสรุปจะเหมาะสมเมื่อคุณต้องการสรุปของการวัดโดยการวัดหลัก โดยไม่ต้องวิเคราะห์การวัดเหล่านั้นโดยใช้มิติอื่น</p>

ประเภทของประเภทเรื่อง	คำอธิบาย
หลายค่าต่อหลายค่า (M:M)	<p>ประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า และหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างเรคคอร์ดสองประเภท โดยมีตารางข้อเท็จจริงหนึ่งตาราง อย่างไรก็ตาม อาจเป็นประเภทเรื่องหนึ่งประเภทโดยไม่มีตารางข้อเท็จจริงก็ได้</p> <p>ความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัทสามารถรายงานได้จากประเภทเรื่องนี้ อย่างไรก็ตาม หากคุณต้องการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 คุณไม่ควรใช้ประเภทเรื่องนี้ ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 ซึ่งเป็นประเภทเรื่องที่ออกแบบอย่างง่ายให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าทั้งหมดระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมดและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1</p> <p>ประเภทเรื่องแบบหลายค่าต่อหลายค่าเป็นประเภทเรื่องเดียวที่สามารถใช้ในการรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดแบบหลายค่าต่อหลายค่าและหนึ่งค่าต่อหลายค่าได้</p>
รวม	<p>ประเภทเรื่องนี้นำโพลีเดอริตีและการวัดทั้งหมดมาอยู่ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว ซึ่งทำให้คุณสามารถสร้างรายงานประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ดังนั้นจะไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเดียวในประเภทเรื่องนี้</p> <p>คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ทั้งแบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและแบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่ (ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 - ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12) และประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ แต่ไม่รวมถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า</p> <p>ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง เป็นประเภทเรื่องเดียวที่อยู่ในประเภทเรื่องนี้ และยังเป็นประเภทเรื่องเดียวที่ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 อีกด้วย ทั้งนี้ สามารถรายงานประเภทความสัมพันธ์ทั้งหมดได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ ยกเว้นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่า</p>

ประเภทเรื่องสี่ประเภทที่กล่าวมาแล้ว (ทั่วไป หลายข้อมูล รูป และหลายค่าต่อหลายค่า) เป็นประเภทเรื่องมาตรฐาน ประเภทเรื่องที่ทำคือประเภทเรื่องรวมสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

### ประเภทเรื่องมาตรฐาน

ประเภทเรื่องมาตรฐานใช้สำหรับรายงานความสัมพันธ์ระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานด้วยกัน ซึ่งรวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 สามารถมีความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้:

- หนึ่งค่าต่อหลายค่า
- หลายค่าต่อหนึ่งค่า
- หลายค่าต่อหลายค่า

**Oracle CRM On Demand** มีประเภทเรื่องเฉพาะที่ช่วยให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ได้ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายช่วยให้สร้างรายงานความสัมพันธ์ของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ประเภทเรื่องเฉพาะดังกล่าวนี้ยังช่วยให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่าง 2 ประเภทเรคคอร์ดได้ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรื่องประวัติโอกาสทางการขายและคู่ค้าช่วยให้สร้างรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายกับประเภทเรคคอร์ดคู่ค้าได้

### ประเภทเรื่องรวม

ประเภทเรื่องรวม สามารถรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15 กับออบเจกต์มาตรฐานอื่นๆ รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ได้ ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงเป็นประเภทเรื่องที่มีแต่ในประเภทนี้ โดยมีอยู่ในริลีสันนี้ ซึ่งรวมการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องภายใต้ประเภทเรื่องเดียว

วิธีการนี้ให้ฟังก์ชันการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้นในแง่ของประเภทเรคคอร์ดและประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้อง แนวคิดเรื่องประเภทเรคคอร์ดที่ซ้ำกันเรคคอร์ดเดียวจะไม่นำมาใช้อีกต่อไป การที่ไม่มีประเภทเรคคอร์ดที่ซ้ำกันหมายถึงคุณต้องเพิ่มการวัดตีฟอลต์ในรายงานเสมอ เนื่องจากประเภทเรื่องรวมไม่มีออบเจกต์ที่ซ้ำกันออบเจกต์เดียว รายงานจึงต้องมีการวัดเสมอเพื่อให้สามารถเลือกพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ได้ ส่วนในประเภทเรื่องอื่นๆ คุณไม่จำเป็นต้องเลือกการวัด เนื่องจากได้มีการกำหนดความสัมพันธ์ล่วงหน้าแล้วในพื้นที่จัดเก็บโดยใช้การวัดข้อมูลโดยนัย

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงช่วยให้ผู้ใช้การวัดของประเภทเรคคอร์ดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้ จากประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถสร้างรายงานสรุปสำหรับการวัดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand ได้

การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง จะให้คุณสามารถสร้างรายงานที่แสดงความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและหลายค่าต่อหลายค่าสำหรับประเภทเรคคอร์ดทั้งหมด ในการออกแบบหลายค่าต่อหลายค่า คุณต้องใช้ประเภทเรื่องบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่า และคุณต้องใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 เพื่อรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างประเภทเรคคอร์ดอื่นกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 การใช้ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงให้คุณสามารถเข้าใช้ประเภทความสัมพันธ์ทั้งสอง อย่างไรก็ตาม ไม่สามารถทำรายงานแบบหลายค่าต่อหลายค่าในประเภทเรื่องนี้

ตารางต่อไปนี้จะแสดงประเภทเรื่องสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองใหม่

ชื่อประเภทเรื่อง	ประเภทของประเภทเรื่อง
ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเอง	
ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง	ขั้นสูงหรือรวม

## การเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์

Oracle ได้ให้ความสามารถในการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดในการวิเคราะห์สำหรับประเภทเรคคอร์ดมาตรฐานทั้งหมด ผู้ดูแลระบบของบริษัทสามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand ได้ ชื่อใหม่เหล่านี้จะแสดงในส่วนการวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand

ประเภทเรคคอร์ดที่ได้รับการเปลี่ยนชื่อจะปรากฏพร้อมกับชื่อใหม่ในประเภทเรื่อง รายงาน และแผงควบคุม ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ดูแลระบบของบริษัทเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็น แพทย์ ใน Oracle CRM On Demand จะทำให้คำว่า บริษัท ถูกแทนที่ในคำตอบและประเภทเรื่องทั้งหมด ดังนั้น ประเภทเรื่อง ที่อยู่บริษัท จะกลายเป็น ที่อยู่แพทย์ ประเภทเรื่อง การวัดบริษัท จะกลายเป็น การวัดแพทย์ และอื่นๆ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ขณะนี้ยังไม่สามารถเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดสำหรับชื่อรายงานและแผงควบคุม

## Row\_ID และ ID ออบเจกต์

สำหรับประเภทเรคคอร์ดแต่ละประเภทในประเภทเรื่อง (เช่น บริษัท, กิจกรรม, สินทรัพย์ และอื่นๆ) ฟิลด์ Row\_ID ในฐานข้อมูลจะถูกแมปกับชื่อฟิลด์ ID <object> เช่น ค่าใดค่าหนึ่งต่อไปนี้: ID บริษัท, ID ลีด, ID คำขอบริการ และอื่นๆ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของบริษัท อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของบริษัทพร้อมกับฟิลด์ที่กำหนดเอง รวมทั้งที่อยู่ที่อยู่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ที่อยู่

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ฟิลด์อร์ฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่บริษัทได้รับการแมปเข้ากับฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่บริษัทเท่านั้น หากที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันได้รับการเชื่อมโยงเข้ากับบริษัท จะมีเฉพาะฟิลด์ที่กำหนดเองที่เพิ่มเข้าในที่อยู่บริษัทผ่านทางตัวเลือกแก้ไขเท่านั้นที่พร้อมใช้งานสำหรับการรายงาน ไม่รวมถึงฟิลด์ที่กำหนดเองของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

**812** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตการรายงานของความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีคล้ายคลึงกันกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคู่แข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับคู่แข่งได้เลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวต์ทั้งหมดที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่ง และมีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท

- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนนาทในการปิดค่าขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด (นาท)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันโดยรวมในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้

- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและลูกค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและลูกค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะให้รายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและลูกค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องบริษัท ซึ่งมีความแตกต่างกันเพียงมีการเพิ่มมิติลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสร้างรายการเพื่อแสดงลูกค้าทั้งหมดของบริษัท

เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า

คุณไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่ใช้สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า



## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออเบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออเบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออเบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การวัดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ การใช้ฟิลต์การวัดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การวัดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่ค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่

- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)

- จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและลูกค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้มีการรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้แทบจะเหมือนกับทุกประการกับประเภทเรื่องบริษัท แต่มีข้อแตกต่างเพียงประการเดียวคือ จะมีมิติบริษัทที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัทอยู่ด้วย

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถจัดทำรายงานที่จะแสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของบริษัทหนึ่งได้ แต่เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีความสัมพันธ์กับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทด้วยประเภทเรื่องนี้ได้ แอททริบิวต์ที่สมบูรณ์ซึ่งกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่สามารถรายงานได้มีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท

- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วยฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก

- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- จำนวนวันที่ที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
- อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
- จำนวนวันที่โดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันที่ในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในกลุ่มของประเภทเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน ประเภทเรื่องทั้งหมดในกลุ่มนี้มีการวัดที่เหมือนกัน และมีมิติส่วนมากร่วมกัน ความแตกต่างเพียงประการเดียวของประเภทเรื่องในกลุ่มนี้คือมิติแรกในรายการมิติถูกระบุเป็นประเภทเรื่องนั้นๆ ประเภทเรื่องในกลุ่มนี้มีดังต่อไปนี้:

- ประวัติบริษัทและคู่แข่ง
- ประวัติบริษัทและลูกค้า
- ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถใช้เพื่อรายงานผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับหนึ่งบริษัท หรือผู้ติดต่อที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่ออื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้มุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานที่สำคัญของบริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทที่คุณต้องการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ประเภทเรคคอร์ดบริษัทในการตอบคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทใดมีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทใดมีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดกลุ่มและปรับเพิ่มการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และมิติวันที่ การวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่นซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

### ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รั้นในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รั้นในประเภทเรื่องประวัติบริษัท



ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
  - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย

- รายได้
- รายได้ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)

## หมายเหตุการใช้

มีดัดแปลงจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริวิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่ทีมของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ใช้ทีม เนื่องจากเป็นไปได้ที่จะเชื่อมโยงบริษัทกับสมาชิกทีมต่างๆ ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อจัดทำรายการสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับบริษัท หรือบริษัททั้งหมดที่ผู้ใช้ถูกเพิ่มเป็นสมาชิกทีม คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานในบริษัทที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับผู้ใช้ หรือรายงานในผู้ใช้ที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีประวัติ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้อยันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ทีมของบริษัท
- สมาชิกทีม

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

**828** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดกิจกรรมต่างๆ ตามกิจกรรม, บริษัท, โอกาสทางการขาย, ลีด, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, คำขอบริการ และมีวันที่ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงแต่ละเหตุการณ์และการโต้ตอบกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้จึงอยู่ในระดับต่ำสุด ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่ระบุในประเภทเรื่องนี้อาจมีขนาดใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้ให้คุณปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรมโดยใช้มิติที่กว้างที่สุด ซึ่งประกอบด้วยตารางข้อมูลอย่างน้อยสองตารางที่คุณสามารถจัดทำรายงานไควด้าผู้ใช้ที่สัมพันธ์กับการวัดกิจกรรมได้

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ
- ลีด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- กิจกรรม
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- โควต้า
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - การวัดที่กำหนดเองของกิจกรรม
  - การวัดกิจกรรมแยกตามวันที่จัดทำ
    - จำนวน (#) กิจกรรม (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) กิจกรรมที่ปิด (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) กิจกรรมที่เปิด (วันที่จัดทำ)
    - จำนวน (#) ของงาน (วันที่จัดทำ)
  - การวัดกิจกรรมแยกตามวันที่อื่นๆ
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่สิ้นสุด)
    - จำนวน (#) ของการนัดหมาย (วันที่เริ่มต้น)
    - จำนวน (#) ของงาน (วันที่ครบกำหนด)
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม

- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) นัดหมายตามกำหนดการ
- จำนวน (#) ครั้งที่โทรออก
- จำนวน (#) ครั้งที่มีผู้รับ
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดโควต้า
- มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มีติบริษัท กิจกรรม และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ฟิลต์ใช้งานโซนเวลาของผู้ใช้

โดยปกติ เวลาทั้งหมดในรายงานประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะแสดงโซนเวลาของบริษัท เพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องของข้อมูลเวลา ไม่ว่าใครจะเป็นผู้สร้างรายงานก็ตาม มีกิจกรรมประกอบด้วยฟิลต์ต่อไปนี้:

- เวลาสิ้นสุด
- โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด
- เวลาที่เริ่มต้น
- โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น

ฟิลต์ เวลาสิ้นสุด และ เวลาเริ่มต้น จะรายงานเวลากิจกรรมในโซนเวลาของบริษัท ฟิลต์ โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาสิ้นสุด และ โซนเวลาของผู้ใช้สำหรับเวลาเริ่มต้น จะรายงานข้อมูลเดียวกันกับฟิลต์มาตรฐาน โดยจะรายงานในโซนเวลาท้องถิ่นของผู้ใช้

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ตามมิติของบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ได้ โดยให้คุณสามารถติดตามสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ไม่ค่อยได้ใช้โดยการแสดงเรคคอร์ดสินทรัพย์จะขึ้นอยู่กับการแสดงของเรคคอร์ดบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทหรือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สินทรัพย์
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์



## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดสินทรัพย์
  - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ซื้อ
    - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
    - ราคาซื้อ
    - ปริมาณ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - การวัดสินทรัพย์แยกตามวันที่ส่งสินค้า
    - จำนวน (#) ของสินทรัพย์
    - ราคาซื้อ
    - ปริมาณ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
    - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
- จำนวน (#) ของสินทรัพย์
- ราคาซื้อ
- ปริมาณ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)

## หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยอัตโนมัติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมการติดต่อช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายขายและพนักงานขายสามารถวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมการติดต่อแยกตามบัญชี ผู้ติดต่อ กิจกรรม เจ้าของ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และวันที่ สิ่งที่แตกต่างกันจากประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมคือ การวัดของประเภทเรื่องประวัติกิจกรรมการติดต่อจะอ้างอิงตามประเภทเรคคอร์ด Life Sciences ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งได้แก่

ผลิตภัณฑ์ที่ขายละเอียด ตัวอย่างที่ให้ คำขอตัวอย่าง รายการคำขอตัวอย่าง และสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้ ซึ่งหมายความว่ากิจกรรมที่ไม่มีเรคคอร์ดสำหรับประเภทเรคคอร์ดย่อยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งรายการ จะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้

คุณสามารถใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดกิจกรรมการติดต่อสำหรับระดับต่างๆ ของลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ เช่น แปรนต์ ตลาดย่อย และตลาด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในไฟล์เดสก์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับกาลเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมิฟิลต์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

■ แคมเปญ

**834** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- กิจกรรมการติดต่อ
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล
- คำขอตัวอย่าง
- ตัวอย่างยาที่ให้

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรมการติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผลิตภัณฑ์ให้รายละเอียด
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - การวัดที่กำหนดเองของคำขอตัวอย่าง
  - การวัดที่กำหนดเองของตัวอย่างยาที่ให้
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของกิจกรรมการติดต่อ
- จำนวน (#) ของรายละเอียดการติดต่อตามผลิตภัณฑ์

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ที่ให้รายละเอียดของการติดต่อ
- จำนวน (#) ของสินค้าส่งเสริมการขายของการติดต่อที่ให้
- จำนวน (#) ของรายการคำขอตัวอย่างการติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอตัวอย่างการติดต่อ
- จำนวน (#) ของตัวอย่างการติดต่อที่ให้
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวนสินค้าส่งเสริมการขายที่ให้
- จำนวน (#) ของรายการคำขอตัวอย่าง
- จำนวน (#) ของตัวอย่างยาที่ให้

## หมายเหตุการใช้

มีบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ คุณสามารถรายงานเรคคอร์ดการติดต่อผู้เข้าร่วม การติดต่อบริษัท และการติดต่อของผู้ติดต่อ และการวัดที่เชื่อมโยงกับการติดต่อเหล่านี้ได้

จำนวน (#) ของผู้ติดต่อแสดงถึงปริมาณของผู้ติดต่อหลักต่างๆ ไม่ใช่ผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับการติดต่อนั้นๆ

## ประเภทเรื่องวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถทำการวิเคราะห์แคมเปญโดยรวมได้ตามมิติแคมเปญ ผู้ใช้ และวันที่ พื้นที่นี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนการลงทุน (ROI) ของแคมเปญได้ และนอกจากนี้ยังมีการวัดผลที่จะช่วยแก้ไขปัญหาในการบรรลุเป้าหมายของแคมเปญและปรับปรุงแคมเปญในอนาคตอีกด้วย

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

**836** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหัวข้อระดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
  - จำนวน (#) ของแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน

- จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
- จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคุณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคุณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่ปิดคุณด้วย 10 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- วันในการแปลงค่าลีดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดและวันที่แปลงค่าลีดหารด้วยจำนวนลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย)
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนเฉลี่ยต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
- ต้นทุนเฉลี่ยต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงค่าลีด (นิยาม: จำนวนลีดที่กลายเป็นลูกค้า แสดงเป็นเปอร์เซ็นต์)
- รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิดโดยเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (นิยาม: ยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยยอดรวมจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

**หมายเหตุ:** ข้อมูลการตอบกลับแคมเปญถูกจำกัดไว้สำหรับข้อมูลจากแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand เท่านั้น โดยจะไม่แสดงข้อมูลการตอบกลับสำหรับแคมเปญที่มีการป้อนข้อมูลผ่านอินเทอร์เฟซผู้ใช้ของ Oracle CRM On Demand และ Oracle Email Marketing On Demand ถูกยกเลิกแล้วและไม่สามารถเริ่มแคมเปญใหม่ได้ คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ต่อไปได้ในกรณารายงานข้อมูลแคมเปญที่มีอยู่

**838** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลแคมเปญได้ ซึ่งรวมถึงข้อมูลการตอบกลับจากแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand โดยเป็นการเสริมประเภทเรื่องของแคมเปญ ซึ่งจะให้ข้อมูลประสิทธิภาพของแคมเปญ ช่วยให้บริษัทสามารถวิเคราะห์การตอบกลับแคมเปญ Oracle Email Marketing On Demand โดยการตอบคำถามต่อไปนี้: มีผู้ได้รับแคมเปญกี่คน ในจำนวนนี้มีผู้ตอบกลับกี่คน พวกเขาตอบกลับอย่างไร ใช้เวลาในการตอบกลับนานเท่าใด และอื่นๆ เป็นต้น

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

■ แคมเปญ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้รับแคมเปญ
- การตอบกลับแคมเปญ
- วันที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัด
  - จำนวน (#) ผู้รับ การวัดนี้จะอิงตามฟิลด์ผู้รับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของการเบาะแสแบบ Hard การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ย้ายที่อยู่ ที่อยู่ไม่ถูกต้อง และผู้ส่งไม่ถูกต้อง
  - จำนวน (#) ของการเบาะแสแบบ Soft การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภท: ปัญหาของเมลล์บ็อกซ์ ปัญหาของระบบ ปัญหาของเครือข่าย ปัญหาโปรโตคอล ปัญหาความปลอดภัย ข้อความใหญ่เกินไป พักרון และวิธีสุดท้าย
  - จำนวน (#) ของผู้ตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
  - จำนวน (#) ของการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง
  - จำนวน (#) ของการตอบกลับที่เปิด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทข้อความที่เปิด
  - จำนวน (#) ของการคลิก การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการคลิก
  - จำนวน (#) ของการเปิดเผย การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่เปิดเผย
  - จำนวน (#) ของการปกปิด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทรายการที่ปกปิด
  - จำนวน (#) ของการเปิดเผยทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการเปิดเผยทั้งหมด
  - จำนวน (#) ของการปกปิดทั้งหมด การวัดนี้จะอิงตามการตอบกลับประเภทการปกปิดทั้งหมด
  - จำนวนวันเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ในการตอบกลับ การวัดนี้จะอิงตามสถานะการส่ง

### หมายเหตุการใช้

การวัดการตอบกลับแคมเปญจะขึ้นอยู่กับสถานะการส่ง หรือประเภทการตอบกลับ ตัวอย่างเช่น จำนวนของการเบาะแสแบบ Hard จะอิงตามประเภทการตอบกลับ ไม่ใช่สถานะการส่ง แม้ว่าสถานะการส่งจะเป็นการเบาะแสแบบ Hard ก็ตาม

มีติบริษัทจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอทธิวิทีที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ



## ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณสามารถรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและที่อยู่ ในประเภทเรื่องอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะที่อยู่หลักของผู้ติดต่อ อย่างไรก็ตาม ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณรายงานที่อยู่ทั้งหมดของผู้ติดต่อ รวมทั้งที่อยู่ผู้ติดต่อหลายคนใช้ร่วมกัน ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลหรือการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ที่อยู่

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และข้อมูล

ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแถวสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand

ประเภทเรื่องนี้จะให้คุณตอบคำถามต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ จำนวนลูกค้าเป้าหมายที่ผู้ติดต่อรายนั้นๆ สามารถนำมาที่บริษัทได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รั้นในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น

ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รั้นในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

**842** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหัวข้ออันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ค่าขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ลูกค้า
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ลูกค้าเป้าหมาย

## หมายเหตุการใช้

มีติบบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ ช่วยให้คุณสามารถจัดทำรายงานเกี่ยวกับความสนใจของผู้ติดต่อในแง่ของผู้ติดต่อ

รายงานนี้ช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของพวกเขาสามารถพิจารณาความสนใจและงานอดิเรกของลูกค้า อีกทั้งเลือกของขวัญที่มีความหมายต่อลูกค้าของพวกเขา ซึ่งอ้างอิงจากความสนใจดังกล่าว อย่างเช่น การแข่งกอล์ฟ ด้วยวิธีนี้ ที่ปรึกษาสามารถสร้างความสัมพันธ์เชิงลึกกับลูกค้า พร้อมทั้งพบปะกับเพื่อนและครอบครัวของลูกค้าด้วย กิจกรรมเหล่านี้อาจเป็นการทำให้เกิดธุรกิจใหม่

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่
- ความสนใจของผู้ติดต่อ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดความสนใจของผู้ติดต่อ
  - จำนวนความสนใจของผู้ติดต่อ

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ข้อมูลรายได้จากผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อ ผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ เจ้าของ และวันที่ การวัดในประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยรายการต่อไปนี้:

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- รายได้เฉลี่ย

ตัวเลือกนี้ช่วยให้ผู้ใช้จัดทำรายงานแสดงประเภทต่างๆ ของรายได้จากผลิตภัณฑ์ในช่วงเวลา เช่น รายได้ที่คาดไว้เทียบกับรายได้ตามจริง การเปรียบเทียบนี้ช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มรายได้และการขายผลิตภัณฑ์แยกตามผู้ติดต่อได้ดีขึ้น คุณใช้มิติชนิดผลิตภัณฑ์เพื่อสรุปการวัดรายได้ของผู้ติดต่อสำหรับลำดับชั้นผลิตภัณฑ์ในระดับต่างๆ เช่น แมรนต์ ตลาดย่อย และตลาด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ผลิตภัณฑ์
- รายได้ของผู้ติดต่อ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของผู้ติดต่อ
  - จำนวนเฉลี่ย (#) ของผลิตภัณฑ์
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - รายได้เฉลี่ย

### หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอทริบิวต์ได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่มของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและสมาชิกทีม คุณสามารถใช้เพื่อแสดงสมาชิกทีมทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อและผู้ติดต่อทั้งหมดที่ผู้ใช้ได้เพิ่มเป็นสมาชิกทีม คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ใช้อื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ใช้ที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ไม่มีตารางข้อมูลและการวัด

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- สมาชิกทีม

### การวัด

ไม่มี



## หมายเหตุการใช้

มีผู้ติดตามรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องที่รายงานการลงทะเบียนข้อตกลงจะให้ข้อมูลว่าคู่ค้าของคุณใช้การลงทะเบียนข้อตกลงอย่างไร และผลกระทบของการลงทะเบียนข้อตกลงนั้นต่อธุรกิจของคุณ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:

- สร้างรายงานเพื่อแสดงจำนวนรายได้ที่คาดการณ์จากการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดจำนวนวันโดยเฉลี่ยที่ต้องใช้ในการอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง
- กำหนดเปอร์เซ็นต์ของโอกาสที่ตกลงลงทะเบียน
- รายงานจำนวนการลงทะเบียนข้อตกลงที่เป็นผลจากโอกาสทางการขายใหม่
- กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ยของการบังคับใช้การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายงานการเปลี่ยนแปลงของรายได้จากการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นรายไตรมาส

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้อยันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ลูกค้านี้เกี่ยวข้องกับ
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ผู้อนุมัติขั้นสุดท้าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก

## การวัดที่ไม่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ไม่ได้ยึดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนข้อตกลง
  - การวัดที่กำหนดเองของการลงทะเบียนข้อตกลง
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลง
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับโอกาสทางการขายใหม่
  - จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าที่มีอยู่

- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงสำหรับลูกค้าใหม่
- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่รอการอนุมัติ
- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้ว
- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดอายุ
- จำนวน (#) วันที่รอการอนุมัติ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ของวันที่อนุมัติ
- ช่วงการตรวจสอบโดยเฉลี่ย (วัน)
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่อนุมัติแล้ว
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่ลังเล
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของการลงทะเบียนข้อตกลงที่สำเร็จ

### การวัดที่ใช้วันที่ปิด

การวัดต่อไปนี้ยึดตาม วันที่ปิด ของการลงทะเบียน:

- การวัดการลงทะเบียนข้อตกลง
  - ขนาดการซื้อขายรวมของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - ขนาดการซื้อขายรวมโดยเฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลง
  - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลง
  - รายได้รวมจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว
  - รายได้รวมโดยเฉลี่ยจากการลงทะเบียนข้อตกลงเมื่อไตรมาสที่แล้ว

### หมายเหตุการใช้

มีผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้องรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงจะช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความไม่เอียงของรายการสินค้าในการลงทะเบียนข้อตกลง ซึ่งจะช่วยให้คุณจัดทำการสืบค้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลงโดยใช้แอททริบิวต์หลัก ซึ่งจะช่วยให้คุณตอบคำถามต่างๆ เช่น:

- รายได้สูงสุดที่คาดหวังจากผลิตภัณฑ์หนึ่งในการลงทะเบียนข้อตกลงหนึ่งคือเท่าใด
- หากพิจารณาจากเฉพาะการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ รายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการคือเท่าใด (ตามที่คำนวณจากเรคคอร์ดรายได้)
- มีผลิตภัณฑ์ที่ไม่ซ้ำกันที่อ้างอิงถึงในการลงทะเบียนข้อตกลงทั้งหมดเท่าใด (ไม่คำนึงถึงสถานะการอนุมัติ)
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดของการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดคืออะไร: แยกตามยอดรวมปริมาณ, ตามยอดรวมรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยสำหรับการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ
- แสดงการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดอยู่ทั้งหมดที่มีรายการสินค้ารายได้จากผลิตภัณฑ์อย่างน้อยหนึ่งรายการที่มีปริมาณเท่ากับศูนย์หรือเป็นลบ หรือมีราคาเท่ากับศูนย์หรือเป็นลบ
- ผลิตภัณฑ์สูงสุดในไตรมาสที่ผ่านมาคืออะไร: แยกตามปริมาณ, ตามรายได้, ตามสกุลเงิน, ตามปริมาณเฉลี่ยต่อการลงทะเบียนข้อตกลง หรือตามรายได้เฉลี่ยของการลงทะเบียนข้อตกลงแต่ละรายการ

## ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งคำต่อหลายคำ

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* หรือ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้มีอย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง
- ลูกค้าที่เกี่ยวข้อง
- โอกาสทางการขายที่เกี่ยวข้อง
- วันที่ (อิงตามวันที่ปิดของการลงทะเบียนข้อตกลง)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- รายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

ประเภทเรื่องมีการวัดต่อไปนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
  - การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนีโดยเฉลี่ย
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
  - ราคาเฉลี่ย
  - ปริมาณเฉลี่ย

- ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- รายได้เฉลี่ย
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขายโดยเฉลี่ย
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิดโดยเฉลี่ย
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์ (ต่อการลงทะเบียนข้อตกลง)
- ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดรวมรายได้ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- ปริมาณรวม
- ปริมาณรวม (000)
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
- ยอดรวมปริมาณในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
- ยอดรวมรายได้
- ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่ไม่มีโอกาสทางการขาย (000)
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด
- ยอดรวมรายได้ในการลงทะเบียนข้อตกลงที่เปิด (000)
- บริษัทคู่ค้าหลัก

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Automotive Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่ายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคำขอบริการและกิจกรรม

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ตัวแทนจำหน่าย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดตัวแทนจำหน่าย
  - การวัดที่กำหนดเองของตัวแทนจำหน่าย
  - จำนวนตัวแทนจำหน่าย
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาด

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

กิจกรรมทางการตลาดอาจเป็นได้ทั้งกิจกรรมส่งเสริมการขายหรือกิจกรรมการศึกษาที่มีพนักงานฝ่ายขายหรือผู้เชี่ยวชาญสาขาอื่นเข้าร่วม โนมุมมองของบริษัท ประเภทกิจกรรมทางการตลาดได้แก่:

- ระดับพนักงานขาย ดำเนินการโดยผู้จัดการหรือพนักงานขายตั้งแต่หนึ่งคนขึ้นไป
- ระดับองค์กรหรือระดับประเทศ กิจกรรมการฝึกอบรมหรือการประชุมระดับประเทศสำหรับกลุ่มผู้เชี่ยวชาญที่กำหนด

คุณสามารถวางแผนกิจกรรมในระดับประเทศสำหรับผลิตภัณฑ์หรือช่วงเวลาที่จะบู และจัดสรรทรัพยากรตามพื้นที่ ดิสทริคต์ หรือพนักงานขาย ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะต้องการวัดและข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมทางการแพทย์เพื่อให้สอดคล้องกับกิจกรรมการขายและการตลาด ในมุมมองของการปฏิบัติตามข้อกำหนด รายงานจะให้ข้อมูลกับบริษัทเพื่อให้บริษัทสามารถควบคุมงบประมาณและให้ความมั่นใจว่าจะมีความคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีเลย

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีควมครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- วันที่
- กิจกรรม

**856** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



- ผู้ได้รับเชิญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวนกิจกรรม
  - จำนวนผู้ได้รับเชิญ
  - ส่วนเกิน/ส่วนขาดของงบประมาณ
 

(คำอธิบาย: ส่วนต่างระหว่างงบประมาณกิจกรรมและต้นทุนกิจกรรม)
  - งบประมาณกิจกรรม
 

การวัดงบประมาณกิจกรรมจะมาจากมิติ เมื่อมีการใช้เฉพาะมิติกิจกรรม การวัดจะเป็นผลรวมของค่าในฟิลด์มิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้มิติอื่นๆ (โดยเฉพาะผู้ได้รับเชิญ) การวัดจะคำนวณเป็นค่าฟิลด์มิติสูงสุด
  - ต้นทุนกิจกรรม
 

(คำอธิบาย: ต้นทุนกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางการตลาด)

## หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงของกิจกรรมเป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อดังกล่าวจะปรากฏใน Oracle CRM On Demand Answers

ในรายงานรีลีสก่อนหน้าซึ่งได้ให้ข้อมูลว่า ชนิดผลิตภัณฑ์และมิติกิจกรรมจะไม่สร้างผลลัพธ์ใดๆ หากไม่มีผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมดังกล่าว ลักษณะนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงแล้ว ตอนนี้ชนิดผลิตภัณฑ์ไม่ต้องอาศัยความเกี่ยวข้องระหว่างกิจกรรม-ผลิตภัณฑ์ ปัจจุบันรายงานจะแสดงผลลัพธ์ที่ยังอิงตามชนิดผลิตภัณฑ์ โดยที่ผลิตภัณฑ์ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับกิจกรรมแต่อย่างใด

### กิจกรรมที่ไม่มีผู้ได้รับเชิญ

กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญทั้งหมดศูนย์รายจะไม่รวมอยู่ในรายงาน ยกเว้นในกรณีพิเศษเดียว วิธีเดียวที่กิจกรรมที่มีผู้ได้รับเชิญเป็นศูนย์จะปรากฏในรายงานได้ก็คือการใช้เฉพาะมิติกิจกรรมเท่านั้น (ไม่ต้องเพิ่มมิติที่สอง) และไม่ต้องรวมการวัดใดๆ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือนจะช่วยให้สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมิติผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของตนสามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้ารายใดเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับต้นๆ ในแง่ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือนยังมีมิติพอร์ตโฟลิโอที่สามารถใช้ในการรายงานข้อมูลของพอร์ตโฟลิโอที่เชื่อมโยงของผู้ติดต่อของครัวเรือน โปรดทราบว่าพอร์ตโฟลิโอมีเพียงความสัมพันธ์แบบทางอ้อมกับครัวเรือนเท่านั้น (ผ่านทางผู้ติดต่อ) ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้แอททริบิวต์ของพอร์ตโฟลิโอเพื่อการวิเคราะห์การวัดของครัวเรือนได้โดยตรง คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครัวเรือน

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

**858** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครีวเรือน
- ผู้ติดต่อของครีวเรือน

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดของครีวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครีวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครีวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครีวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครีวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครีวเรือน
    - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครีวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมรายได้ของครีวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครีวเรือน
    - ยอดรวมรายได้ของครีวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมหนี้สินของครีวเรือน
    - ยอดรวมหนี้สินของครีวเรือน
    - ยอดรวมหนี้สินของครีวเรือนเฉลี่ย
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครีวเรือน
    - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครีวเรือน
    - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครีวเรือนเฉลี่ย
- ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมสินทรัพย์
  - ยอดรวมสินทรัพย์เฉลี่ย
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายเฉลี่ย
- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมรายได้
  - ยอดรวมรายได้เฉลี่ย

- ยอดรวมหนี้สินผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมหนี้สิน
  - ยอดรวมหนี้สินเฉลี่ย
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิเฉลี่ย
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบท
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบท
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบท
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลีด

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดลีดด้วยบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทคู่ค้าหลัก  
ประเภทเรื่องนี้มีประเภทเรคคอร์ดที่อ้างอิงถึงการวัดที่วิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงคำลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วยฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

**860** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในไฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ
- ลีด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่

- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนวันโดยเฉลี่ย (Avg) ในการแปลงลีด (คำนิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดกับวันที่แปลงค่าลีดซึ่งหารด้วยจำนวนลีดที่ถูกแปลงเป็นโอกาสทางการขาย)
  - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการติดตามลีด (นิยาม: จำนวนวันในการติดตามลีดหารด้วยจำนวนลีด)
  - รายได้เมื่อปิดของลีด
  - รายได้ที่คาดไว้ของลีด
  - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
  - รายได้ที่คาดไว้

## หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## หัวข้อการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

เงินทุนพัฒนาตลาด (MDF) ช่วยให้เจ้าของแบรนด์สามารถจัดหาเงินทุนทางการตลาดให้แก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ

เพื่อให้ลูกค้าขายผลิตภัณฑ์ของเจ้าของแบรนด์ในพื้นที่ทางภูมิศาสตร์เฉพาะหรือทำตลาดแบรนด์ ผ่านคำขอ MDF ลูกค้าขออนุมัติเงินทุนเบื้องต้นสำหรับกิจกรรมทางการตลาด เมื่อเจ้าของแบรนด์อนุมัติคำขอ MDF ลูกค้าสามารถทำกิจกรรมและส่งการเรียกร้อง MDF เพื่อขอชดเชยเงินที่อนุมัติล่วงหน้าที่ใช้จ่ายไป

เจ้าของแบรนด์ต้องมีการวัดและข้อมูลเกี่ยวกับคำขอ MDF สำหรับลูกค้าแต่ละรายและในแต่ละไตรมาส เพื่อให้สามารถปรับการตลาดและช่องทางการขายให้สอดคล้องกัน หัวเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF ให้เจ้าของแบรนด์มีข้อมูลที่ต้องการเพื่อควบคุมงบประมาณ MDF และตรวจสอบให้แน่ใจว่าการจัดสรรเงินทุนให้กับกิจกรรมที่ให้ผลตอบแทนการลงทุนสูงสุด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)  
มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัทคู่ค้าหลัก
- แคมเปญ
- คำขอ MDF
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้อนุมัติ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอ MDF
  - การวัดที่กำหนดเองของคำขอ MDF
  - การวัดคำขอ MDF ตามวันที่ส่ง
    - จำนวน (#) ของคำขอ MDF
    - จำนวนเงินที่ขอ
    - จำนวนเงินเฉลี่ยที่ขอ
    - จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
    - จำนวนเงินเฉลี่ยที่อนุมัติล่วงหน้า
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
    - ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
  - จำนวน (#) ของคำขอ MDF
  - จำนวนเงินที่ขอ
  - จำนวนเงินเฉลี่ยที่ขอ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติล่วงหน้า
  - จำนวนเงินเฉลี่ยที่อนุมัติล่วงหน้า
  - จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ



- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- จำนวนเงินเฉลี่ยในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติล่วงหน้า
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติ
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่ขอไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมา
- ยอดเงินรวมการเรียกร้องที่อนุมัติไตรมาสที่ผ่านมาโดยเฉลี่ย
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่รออนุมัติ
- จำนวนเงินที่ขอที่รออนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ส่ง
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่อนุมัติ
- จำนวน (#) ของการเรียกร้อง MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่อนุมัติ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่หมดอายุ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ปฏิเสธ
- เปอร์เซ็นต์ (%) ของคำขอ MDF ที่ส่งคืน
- จำนวน (#) ของวันที่รอการอนุมัติ
- จำนวน (#) ของวันที่อนุมัติ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของวันที่รอการอนุมัติ
- จำนวนเฉลี่ย (#) ของวันที่รอการอนุมัติ

### หมายเหตุการใช้

หากบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อที่แสดงสำหรับคำขอ MDF เป็นชื่อที่กำหนดเอง ชื่อที่กำหนดเองจะปรากฏใน Oracle CRM On Demand Answers

วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016 865

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดหวัง
    - รายได้
    - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
    - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (นิยาม: ขนาดโดยเฉลี่ยของการขายแต่ละครั้งสำหรับลูกค้าแต่ละราย แสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนเงินรายได้)
    - รอบการขายเฉลี่ย
    - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
    - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดหวัง
  - รายได้เมื่อปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
  - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
  - รอบการขายเฉลี่ย
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
  - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

## หมายเหตุการใช้

มีติบบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทลูกค้า ประเภทเรื่องนี้อนุญาตให้เปรียบเทียบประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย ความแตกต่างเดียวเท่านั้นคือมีบริษัทลูกค้าซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าที่มีประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัททั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะแสดงความสัมพันธ์แบบหลายต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและบริษัทลูกค้า

โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทไม่สามารถรายงานได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่มีอยู่สำหรับการรายงานมีดังนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในไฟล์เดสก์ทอปการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทหรือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด

ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดการณ์ไว้
    - รายได้
    - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นต้น
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
    - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
    - รอบการขายเฉลี่ย
    - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
    - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดการณ์ไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นต้น
  - ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
  - รอบการขายเฉลี่ย
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนรวมโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
  - อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา

## หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอทริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหนึ่งราย หรือผู้ติดต่อหนึ่งรายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายจำนวนมากได้ ในประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของโอกาสทางการขายเท่านั้น โดยประเภทเรื่องนี้จะไม่มีการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มีติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย



## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ พื้นที่ เจ้าของ และวันที่ ประเภทเรื่องนี้ประกอบด้วยตารางข้อมูลสองตารางขึ้นไปและรวมถึงการวัดโอกาสทางการขายและโควต้า การวัดโอกาสทางการขายถูกกำหนดที่ระดับต่ำสุดของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้ เพื่อให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสำหรับมิติทั้งหมดได้ อย่างไรก็ตาม การวัดโควต้าอยู่ที่ระดับสูงสุดของรายละเอียด และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดต่อไปนี้เท่านั้น: วันที่ (เดือน), โควต้า และเจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- แคมเปญ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

### การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - การวัดโอกาสทางการขายแยกตามวันที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
    - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย (Optys)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้ที่คาดไว้
    - รายได้

- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนผู้ติดต่อที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
- ขนาดข้อตกลงโดยเฉลี่ย (คำจำกัดความ: ขนาดเฉลี่ยของแต่ละการขายสำหรับลูกค้าแต่ละรายแสดงเป็นจำนวนหน่วยหรือจำนวนรายได้)
- รอบการขายเฉลี่ย
- อัตราชนะของโอกาสทางการขาย (คำจำกัดความ: จำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะหารด้วยจำนวนโอกาสทางการขายที่ชนะและแพ้)
- อัตราแพ้ของโอกาสทางการขาย
- รายได้โอกาสทางการขายในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้เมื่อปิดในไตรมาสที่ผ่านมา
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มีดริชท์และผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการขายโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายมีการวัดที่แตกต่างกัน ก่อนที่จะเลือกประเภทเรื่องเหล่านี้มาหนึ่งรายการให้ตรวจสอบการวัดที่ระบุในทั้งสองรายการเพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้ใช้ประเภทเรื่องที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณมากที่สุด

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายแยกตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท คู่ค้า แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดซ้ำภายในวันเริ่มต้นต่างกัน ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับย่อยที่สุดของรายละเอียด และมีหนึ่งแถวสำหรับแต่ละเรคคอร์ดผลิตภัณฑ์-รายได้ที่เกิดซ้ำภายในโอกาสทางการขาย เมื่อมีการบูรณาการและเยี่ยระดับสูงของประเภทเรื่องนี้ จะมีความยืดหยุ่นสูงสุดในการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนี้ยังมีมิติและการวัดโควต้าซึ่งช่วยให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายและการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์หลายประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

**876** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- แคมเปญ

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้สามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายและทีมโอกาสทางการขาย ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อสืบค้นสมาชิกของทีมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ไม่มีประวัติ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- ทีมในโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

การแสดงผลหากการตั้งค่าประเภทเรื่องประวัติที่คุณกำหนดในโปรไฟล์ของคุณเป็น การแสดงข้อมูลผู้จัดการ หรือ การแสดงข้อมูลทีม ประเภทเรื่องนี้จะใช้โหมดการแสดงผลข้อมูลทีม และคุณสามารถรายงานเกี่ยวกับโอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือเป็นสมาชิกทีม หากการตั้งค่าที่กำหนดในโปรไฟล์ของคุณเป็น การแสดงข้อมูลทั้งหมด คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับโอกาสทางการขายที่คุณหรือผู้บังคับบัญชาของคุณเป็นเจ้าของ หรือเรคคอร์ดที่มีการเพิ่มคุณหรือผู้บังคับบัญชาของคุณเป็นสมาชิกได้

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ยังน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

**878** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้า

### ความพร้อม

หัวข้อนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้าช่วยให้สามารถวิเคราะห์ประวัติลูกค้าได้ คุณสามารถวิเคราะห์ลีด โอกาสทางการขาย และรายได้แยกตามลูกค้าและพื้นที่ได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ลูกค้า

- พื้นที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดค่าของเจ้าของ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของคู่ค้าที่มีโอกาสทางการขาย
    - จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
    - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขาย (คำอธิบาย: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
    - รายได้เมื่อปิด
    - รายได้เมื่อปิด (000)
    - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
    - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
    - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
    - จำนวน (#) ของลีด
    - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
    - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
    - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
    - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
    - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
    - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
    - วันในการแปลงค่าลีดโดยเฉลี่ย (นิยาม: จำนวนวันระหว่างวันที่จัดทำลีดและวันที่แปลงค่าลีดหารด้วยจำนวนลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขาย)
    - จำนวนวันโดยเฉลี่ยในการติดตามลีด
    - ค่าเฉลี่ยรายได้ที่มีแนวโน้ม
    - รายได้ที่มีแนวโน้ม
    - รายได้ที่มีแนวโน้ม (000)
    - จำนวน (#) ของคู่ค้าที่มีลีด
  - การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
  - จำนวน (#) ของคู่ค้า



## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องประวัติไปป์ไลน์จะให้สแนปชอตรายเดือนของโอกาสทางการขายทั้งหมดใน Oracle CRM On Demand ระบบจะจัดทำสแนปชอตไปป์ไลน์ขึ้นทุกวันในระหว่างกระบวนการตอนกลางคืน แต่กระบวนการเก็บข้อมูลออกจากระบบจะเก็บสแนปชอตไปป์ไลน์ล่าสุดของแต่ละเดือนเท่านั้น และจะดึงข้อมูลสแนปชอตอื่นๆ ที่ไป สแนปชอตไปป์ไลน์เหล่านี้จะไม่มีวันถูกลบ ในระหว่างการ Extract - ดึงข้อมูล, Transform - แปลง และ Load - โหลด (ETL) ข้อมูลทั้งหมด ระบบจะสำรองข้อมูลสแนปชอตเหล่านี้ไว้ และเรียกข้อมูลคืนอย่างสมบูรณ์ หากบริษัทเปลี่ยนประเภทปฏิทินการเงิน สแนปชอตประวัติเหล่านี้จะไม่ถูกจัดเรียงใหม่เข้ากับกำหนดปฏิทินการเงิน สำหรับบริษัทที่ใช้ประเภทปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง จะสามารถรายงานสแนปชอตประวัติเหล่านี้ได้เฉพาะสำหรับการกำหนดปีการเงินที่กำหนดไว้ใน Oracle CRM On Demand เท่านั้น ระบบจะจัดทำสแนปชอตสำหรับโอกาสทางการขายที่ไม่มีวันที่ปิด หรือโอกาสทางการขายซึ่งวันที่ปิดอยู่ในไตรมาสปัจจุบันหรือไตรมาสในอนาคต

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์เตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์เตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- วันที่สแนปชอตของไปป์ไลน์
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดประวัติไปป์ไลน์
  - รายได้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย
  - รายได้ที่คาดไว้ การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายดูด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย
  - รายได้เมื่อปิด การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
  - รายได้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้จากโอกาสทางการขายดูด้วยความเป็นไปได้ของโอกาสทางการขาย (หน่วยเป็นพัน)
  - รายได้เมื่อปิด (000) การวัดนี้ระบุถึงรายได้ของโอกาสทางการขายที่ปิด/ที่ชนะ (หน่วยเป็นพัน) เมื่อสถานะของโอกาสทางการขายเป็น ปิด/ชนะ รายได้และรายได้เมื่อปิดจะมีค่าเท่ากัน
  - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้เมื่อปิดจากไตรมาสที่ผ่านมา การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา
  - รายได้จากโอกาสทางการขายเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)

- รายได้ที่คาดไว้เมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้ที่คาดไว้ในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
- รายได้เมื่อปิดจากเมื่อไตรมาสที่ผ่านมา (000) การวัดนี้ระบุถึงมูลค่าของรายได้เมื่อปิดในหนึ่งไตรมาสที่ผ่านมา (หน่วยเป็นพัน)
- พื้นที่

## หมายเหตุการใช้

มีติบรัชจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ ผู้ติดต่อ และผลิตภัณฑ์ รายงานพอร์ตโฟลิโอให้ความสามารถในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับพอร์ตโฟลิโอในมิติต่างๆ ต่อไปนี้: ผู้ติดต่อ บริษัท ผลิตภัณฑ์ ที่ปรึกษา และ เวลา รายงานนี้จะช่วยให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการสามารถตอบคำถามต่อไปนี้ได้:

- ผลิตภัณฑ์ทางการเงินใดที่ลูกค้าเป็นเจ้าของ และโปรไฟล์สถิติประชากรของลูกค้าเหล่านั้นเป็นอย่างไร
- มีสินทรัพย์ของลูกค้าของฉันทันเป็นจำนวนเท่าใดที่นำไปลงทุนกับหลักทรัพย์และสินทรัพย์ประเภทใดบ้าง
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษามีขนาดเท่าใด
- สินทรัพย์ในสมุดบันทึกธุรกิจของแต่ละที่ปรึกษามีประเภทใดบ้าง
- ใครเป็นลูกค้าที่ดีที่สุดของฉันทตามขนาดและรายได้ของพอร์ตโฟลิโอ

ข้อมูลนี้จะช่วยให้คุณวิเคราะห์พอร์ตโฟลิโอโดยพิจารณาทั้งลูกค้าและที่ปรึกษาได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด

ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- สถาบัน
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พอร์ตโฟลิโอ
- ผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดพอร์ตโฟลิโอ
  - การวัดที่กำหนดเองของพอร์ตโฟลิโอ
  - จำนวน (#) ของพอร์ตโฟลิโอ
  - มูลค่าสินทรัพย์รวม
  - จำนวนเงินกู้ยืม

- เบี้ยประกัน
- รายได้
- มูลค่าที่ตราไว้
- วงเงินเครดิต
- ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ย
- จำนวนเงินกู้ยืมเฉลี่ย
- เบี้ยประกันเฉลี่ย
- รายได้เฉลี่ย
- มูลค่าเฉลี่ยที่ตราไว้
- วงเงินเครดิตเฉลี่ย

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดตามรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

โดยปกติแล้วมิติพอร์ตโฟลิโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย

เว้นแต่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณไม่ได้รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดรายได้ตามมิติของผลิตภัณฑ์ บริษัท ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย วันที่ และพื้นที่

ระดับของรายละเอียดในประเภทเรื่องนี้จะมีมากกว่าในประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

เนื่องจากประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้คุณวิเคราะห์รายได้ของโอกาสทางการขายจากการเน้นความสนใจที่มีมิติของผลิตภัณฑ์

ประเภทเรื่องนี้จะเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย พิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น พิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีพิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	พิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- พื้นที่

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์

- การวัดที่กำหนดเองของรายได้จากผลิตภัณฑ์
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้ที่คาดไว้จากผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- ราคาซื้อ
- ราคาซื้อเฉลี่ย
- ปริมาณเฉลี่ย
- ปริมาณรวม
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)
- รายได้ที่ปิดจากผลิตภัณฑ์ในไตรมาสที่ผ่านมา (000)

## หมายเหตุการใช้

มีติบรียะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ฟิลด์แฟลกการประมาณการในมิติผลิตภัณฑ์ในประเภทเรื่องนี้ถูกแมปกับประเภทเรเคอร์ดาที่ได้จากโอกาสทางการขาย และถ้ามีการเลือกฟิลด์นี้พร้อมกับฟิลด์ผลิตภัณฑ์อื่นๆ (เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์) จะทำให้เฉพาะเรเคอร์ดาผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมโยงกับเรเคอร์ดาที่ได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้นปรากฏในรายงาน

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น ออบเจกต์การเสนอราคาต้องได้รับการจัดหาโดยผู้ดูแลระบบ

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์การเสนอราคาโดยแยกตามมิติบริษัท วันที่ โอกาสทางการขาย และเจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของการเสนอราคา
- จำนวน (#) การเสนอราคา

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด



ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์สำหรับประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

## ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย

ประวัติขั้นตอนการขายมีประเภทเรื่องดังต่อไปนี้

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ใช้ในการวิเคราะห์โอกาสทางการขายในขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตามบริษัท โอกาสทางการขาย ขั้นตอนการขาย และวันที่ ประเภทเรื่องประวัติของขั้นตอนการขายจะแสดงแผนผังประวัติตามเหตุการณ์ของโอกาสทางการขาย และจะแสดงได้เฉพาะข้อมูลประวัติเท่านั้น เนื่องจากโอกาสทางการขายอยู่ในขั้นตอนการขายแต่ละขั้น ประเภทเรื่องนี้มีข้อมูลที่หนาแน่นกว่าประเภทเรื่องโอกาสทางการขายด้วยจำนวนเรคคอร์ดของโอกาสทางการขายคู่ด้วยขั้นตอนการขายที่เกี่ยวข้อง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ประวัติขั้นตอนการขาย
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการการวัดทั้งหมดสำหรับประเภทเรื่องนี้ มีดังนี้

- การวัดขั้นตอนการขาย
  - จำนวนวันในขั้นตอนโดยเฉลี่ย

- จำนวนวันในขั้นตอน
- จำนวนโอกาสทางการขาย
- ผลลัพธ์
- อัตราผลลัพธ์

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ บริษัท และสินทรัพย์ได้ ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์คำขอบริการได้ตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า โอกาสทางการขาย และวันที่ และยังช่วยคุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของหน่วยงานที่ให้บริการตามคำขอแก่ลูกค้า รวมถึงระยะเวลาที่เปิดคำขอบริการและระยะเวลาเฉลี่ยในการเปิดคำขอบริการ การใช้การวัดประสิทธิภาพคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้คุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และลดต้นทุนในการปฏิบัติงานได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* หรือ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* เช่น *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท* และ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย* ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- สิทธิทรัพย์

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้ไม่มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- สิทธิทรัพย์
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตำแหน่งจำหน่าย
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- ผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- ยานพาหนะ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการตามวันที่ปิด
  - จำนวนคำขอบริการที่ยกเลิก (วันที่ปิด)
    - จำนวนคำขอบริการที่ปิด (วันที่ปิด)
    - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
    - จำนวนวันที่เฉลี่ยในการปิดคำขอบริการ (วันที่ปิด)
- การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของ SR
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย
  - อายุของ SR ที่เปิดโดยเฉลี่ย (นาที)
  - จำนวนวันที่ปิด SR โดยเฉลี่ย

## หมายเหตุการใช้

ฟิลต์ที่กำหนดเองในมิตียานพาหนะถูกใช้ร่วมกันระหว่างประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะและประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์ ประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะมีฟิลต์ที่กำหนดเองสองชุด:

ชุดหนึ่งถูกใช้ร่วมกับประเภทเรคคอร์ดสินทรัพย์และปรากฏอยู่ในมิตียานพาหนะ และชุดหนึ่งถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะเท่านั้น

ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ถูกใช้เฉพาะในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะจะไม่มีอยู่ในรายงานใดๆ เมื่อเพิ่มฟิลต์ที่กำหนดเองในประเภทเรคคอร์ดยานพาหนะ ให้ตรวจสอบให้แน่ใจว่าเพิ่มฟิลต์ใดๆ ที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายงานลงในฟิลต์ที่กำหนดเองซึ่งถูกใช้ร่วมกันระหว่างสินทรัพย์-ยานพาหนะ ไม่ใช่ฟิลต์ที่กำหนดเองสำหรับยานพาหนะเท่านั้น

มีดิบริชท์ ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับขั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ใช้มิติโอกาสทางการขายเพื่อวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวในความสัมพันธ์ของโอกาสทางการขายกับคำขอบริการ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันและการเชื่อมโยงของที่อยู่ดังกล่าวกับบริษัท ผู้ติดต่อ และการวัดที่เกี่ยวข้องของที่อยู่นั้น และการใช้ประเภทเรื่องนี้จะทำให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับบริษัทและผู้ติดต่อที่แนบไปกับที่อยู่เดียวกันหรือที่อยู่เดียวกันรวมกันได้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ย่อยน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท

- ผู้ติดต่อ
- ที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- ฟิลด์รายการสำหรับเลือกของที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 1
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 2
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 3
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 4
  - รายการสำหรับเลือกที่จัดทำดัชนี 5
  - สถานที่ตรวจสอบ
- ที่อยู่ที่รับสินค้า (เพิ่มเติม)
  - ที่อยู่ 1
  - ที่อยู่ 2
  - ที่อยู่ 3
  - เมือง
  - ประเทศ
  - ตู้ไปรษณีย์/รหัสไปรษณีย์
  - จังหวัด
  - รัฐ
  - รหัสไปรษณีย์
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทและผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถวิเคราะห์ทางแก้ปัญหาได้ตามมิติผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ ค่าขอบริการ และวันที่หมดอายุ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทางแก้ปัญหาและค่าขอบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถวิเคราะห์การวัดทางแก้ปัญหาที่สำคัญและค่าขอบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณสามารถประเมินสถานะและประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาด้วย

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่หมดอายุ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ค่าขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี 0
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี 0
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี 0
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี 0
- จำนวนทางแก้ปัญหา
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่

**896** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



■ จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

## หมายเหตุการใช้

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทหรือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์สำหรับประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

■ ผลิตภัณฑ์

- คำขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

## หมายเหตุการใช้

มีคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คำขอตั้งราคาพิเศษจะช่วยให้คุณและเจ้าของแบรนด์สามารถใช้งานชุดกระบวนการทางธุรกิจได้ ซึ่งลูกค้าได้ขอราคาที่ย่ำของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ (โดยมีเหตุผลต่างๆ เช่น ผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูงหรือแนวโน้มราคาทั่วไปที่ลดลง)

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ประวัติประสิทธิภาพและรายงานเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษ ดังนั้นคุณจึงสามารถเข้าใช้ประสิทธิภาพของลูกค้าได้ คุณสามารถใช้การวัดและข้อมูล เช่น การลดราคาต่อมูลค่า ของแต่ละผลิตภัณฑ์, คู่ค้า และไตรมาสเพื่อวัดประสิทธิผลของส่วนลดและประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ในช่องทางนั้นๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทำอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- วันที่ (อิงตามวันที่เริ่มต้นค่าของตั้งราคาพิเศษ)
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ลูกค้านับสุดท้าย
- อนุมัติครั้งล่าสุดโดย
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ค่าของตั้งราคาพิเศษ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ
  - การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษแยกตามวันที่อนุมัติ
    - จำนวน (#) ค่าของตั้งราคาพิเศษ (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ)
    - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่อนุมัติ) (000)
    - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ)

- จำนวนเงินที่ขอ (วันที่อนุมัติ) (000)
- จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- จำนวนเงินที่ขอเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- ปริมาณโดยเฉลี่ย (วันที่อนุมัติ)
- ปริมาณ (วันที่อนุมัติ)
- การวัดผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษตามวันที่ส่ง
  - จำนวน (#) ค่าขอตั้งราคาพิเศษ (วันที่ส่ง)
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง)
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ (วันที่ส่ง) (000)
  - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง)
  - จำนวนเงินที่ขอ (วันที่ส่ง) (000)
  - จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
  - จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (วันที่ส่ง)
  - ปริมาณ (วันที่ส่ง)
- จำนวน (#) ค่าขอตั้งราคาพิเศษ
- จำนวนเงินที่อนุมัติ
- จำนวนเงินที่อนุมัติ (000)
- จำนวนเงินที่ขอ
- จำนวนเงินที่ขอ (000)
- จำนวนเงินที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- จำนวนเงินที่ขอโดยเฉลี่ย
- ต้นทุนที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติโดยเฉลี่ย
- MSRP (ราคาขายปลีกของผู้ผลิต) โดยเฉลี่ย
- ต้นทุนการจัดซื้อโดยเฉลี่ย
- ปริมาณเฉลี่ย
- ต้นทุนที่ขอโดยเฉลี่ย
- เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอโดยเฉลี่ย
- ราคาขายที่ขอโดยเฉลี่ย
- ราคาขายต่อที่แนะนำโดยเฉลี่ย
- ปริมาณ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ

- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่อนุมัติ (000)
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ
- จำนวนเงินในไตรมาสที่ผ่านมาที่ขอ (000)
- ปริมาณในไตรมาสที่ผ่านมา

### หมายเหตุการใช้

ไม่มี

### ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การติดตามการใช้

#### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น การใช้งานประเภทเรื่องนี้ต้องมีสิทธิ์ การติดตามการใช้ ซึ่งบทบาทผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบจะได้รับสิทธิ์นี้โดยดีฟอลต์

#### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ การติดตามการใช้ สามารถวิเคราะห์การใช้งานของ Oracle CRM On Demand ภายในบริษัทได้ บริษัทสามารถวิเคราะห์การใช้ของเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับแอปพลิเคชันต่อไปนี้ใน Oracle CRM On Demand:

- การใช้แอปพลิเคชัน
- การนำมาใช้ของผู้ใช้
- การติดตั้งและตั้งค่า

#### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

#### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- เนื้อหา
- วันที่
- ประเภทอบเจกต์
- ผู้ใช้
- ประวัติการไชนอินของผู้ใช้

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดและฟิลต์ที่จัดเก็บมีดังนี้:

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ การวัดเหล่านี้แสดงถึงประสิทธิภาพการสืบค้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทออบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) ของคำขอ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนของคำขอตามชื่อรายงานและชื่อแผนกควบคุมตามสัปดาห์ หากมีรายงานอยู่บนแผนกควบคุมด้วยแล้ว จำนวนของคำขอสำหรับรายงานจะแสดงเฉพาะคำขอที่รันเป็นรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers เท่านั้น เนื่องจากแผนกควบคุมมักมีรายงานมากกว่าหนึ่งฉบับ คำขอที่รันภายในแผนกควบคุมจะไม่รวมในการนับที่คำนวณสำหรับรายงาน
จำนวน (#) ครั้งที่ล้มเหลว	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่คำขอล้มเหลวแยกตามชื่อรายงานและแผนกควบคุมแยกตามสัปดาห์
ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (วินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับค่าเฉลี่ย (วินาที)

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการใช้งานแอปพลิเคชันใน Oracle CRM On Demand การวัดเหล่านี้แสดงถึงการใช้ประเภทออบเจกต์แอปพลิเคชันต่างๆ รวมถึงจำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำขึ้นและลบทิ้ง ในตาราง ใช่ หมายถึงสามารถใช้การวัดได้ในฟิลต์นั้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทออบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่จัดทำ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่จัดทำแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่อัปเดต	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่อัปเดตแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
จำนวน (#) เรคคอร์ดที่ลบ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนเรคคอร์ดที่ลบแยกตามออบเจกต์แยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจใน Oracle CRM On Demand

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (สัปดาห์)	ประเภทออบเจกต์	คำอธิบาย
จำนวน (#) ของคำขอ	ใช่	ใช่	ใช่	จำนวนคำขอแยกตามเพจแยกตามสัปดาห์
ค่าเฉลี่ย (Avg) เวลาตอบกลับ (มิลลิวินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับมุมมองเพจเฉลี่ย (มิลลิวินาที)
เวลาตอบกลับสูงสุด (มิลลิวินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับสูงสุด (มิลลิวินาที) สำหรับมุมมองเพจ
เวลาตอบกลับต่ำสุด (มิลลิวินาที)	ใช่	ใช่	ใช่	เวลาตอบกลับต่ำสุด (มิลลิวินาที) สำหรับมุมมองเพจ

หมายเหตุ: ค่าเวลาการตอบกลับสูงสุดและค่าเวลาการตอบกลับต่ำสุดจะใช้ได้เฉพาะสำหรับเรคคอร์ดของมุมมองเพจที่ไดโกลมานานับตั้งแต่คุณสมบัตินี้สามารถใช้งานได้ เรคคอร์ดของมุมมองเพจที่โหลดในรีลีส 25 และรีลีสก่อนหน้าของ Oracle CRM On Demand จะมีค่าเป็น null เนื่องจากไม่บันทึกข้อมูลนี้ไว้ในรีลีสเหล่านั้น

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการติดตั้งและตั้งค่า การวัดเหล่านี้เป็นสเปซของการติดตั้งและตั้งค่าล่าสุดของ Oracle CRM On Demand เมื่อมีค่านั้นอยู่ในเวลาที่รีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของข้อมูลการติดตามการใช้ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าเป็นค่าเฉพาะ เนื่องจากไม่ถูกบันทึกไว้ในระดับใด ๆ

การวัด	คำอธิบาย
--------	----------

จำนวน (#) ผู้ดูแลระบบ	จำนวนผู้ดูแลระบบที่ได้รับสิทธิ์ต่อไปนี้: จัดการบริษัท, จัดการบริษัท - กำหนดสกุลเงิน, จัดการบริษัท - รีเซตรหัสผ่านทั้งหมด, จัดการริเริ่ม, จัดการเนื้อหา, จัดการเนื้อหา - จัดการเอกสารแนบและภาพของเพจรายละเอียด, จัดการสมุดบันทึก, จัดการพื้นที่, จัดการผู้ใช้, จัดการบทบาทและการเข้าใช้, จัดการผู้ใช้และการเข้าใช้ - จัดการผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย
จำนวน (#) กฎการระบุ	จำนวนกฎการระบุที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) สมุดบันทึก	จำนวนสมุดบันทึกที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) สกุลเงิน	จำนวนสกุลเงินที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ฟิลด์ที่กำหนดเอง	จำนวนฟิลด์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเอง	จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) แท็บที่กำหนดเอง	จำนวนแท็บเว็บที่กำหนดเองที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) กลุ่ม	จำนวนกลุ่มที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ภาษา	จำนวนภาษาที่เปิดใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) กระบวนการขาย	จำนวนกระบวนการขายที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) พื้นที่	จำนวนพื้นที่ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เว็บแอปพลิเคชัน	จำนวนเว็บแอปพลิเคชันที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เว็บลิงค์	จำนวนเว็บลิงค์ที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand
จำนวน (#) เวิร์กโฟลว์	จำนวนเวิร์กโฟลว์ที่ตั้งค่าใน Oracle CRM On Demand

ตารางต่อไปนี้แสดงการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ การวัดเหล่านี้ช่วยให้บริษัทสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์การใช้แอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของผู้ใช้ได้ ในตาราง ไซ หมายถึงสามารถใช้การวัดได้ในฟิลด้นั้น

การวัด	ผู้ใช้	วันที่ (เดือน)	คำอธิบาย
จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ใช้งาน	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ใช้งานที่มีอยู่ในแอปพลิเคชัน
จำนวน (#) จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุด	ใช่	ไม่	จำนวนวันนับจากการล็อกอินครั้งล่าสุดโดยผู้ใช้
จำนวน (#) ผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมายที่มีอยู่ในเดือนนั้น
จำนวน (#) โบนัส	ไม่	ไม่	จำนวนโบนัสที่กำหนดในโปรไฟล์บริษัท
จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างเดือนใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอิน 3 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของเดือนปัจจุบัน

จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน	ใช่	ใช่	จำนวนครั้งที่ไม่ซ้ำกันที่ผู้ใช้ล็อกอินในระหว่างเดือนใดก็ตาม หากผู้ใช้ล็อกอิน 3 ครั้งต่อวัน ระบบก็จะนับเป็นการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกัน 1 ครั้งและเพิ่มลงในค่าของเดือนปัจจุบัน
จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ	ใช่	ใช่	จำนวนการล็อกอินที่ไม่สำเร็จแยกตามผู้ใช้แยกตามเดือน
เปอร์เซ็นต์ (%) ล็อกอินแล้ว	ไม่	ใช่	จำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ใช้งาน
ค่าเฉลี่ย (Avg) ความถี่ในการล็อกอินต่อเดือน	ไม่	ใช่	จำนวนการล็อกอินที่ไม่ซ้ำกันในเดือนนั้นหารด้วยจำนวนผู้ใช้ที่ล็อกอินในเดือนนั้น

## หมายเหตุการใช้

หัวข้อนี้จะแสดงหมายเหตุการใช้

### เกี่ยวกับข้อมูลการติดตามการใช้

ข้อมูลการติดตามการใช้ในคลังข้อมูลจะรีเฟรชทุกสัปดาห์จากข้อมูลในข้อมูลแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ของคุณ การรีเฟรชข้อมูลการติดตามการใช้จะเกิดขึ้นตอนสุดสัปดาห์ และจะไม่ตามการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าช่วงกลางคืนของข้อมูลที่เหลือใน Oracle CRM On Demand Answers

การวัดการติดตามการใช้จะถูกคำนวณใหม่เฉพาะในเดือนปัจจุบัน และข้อมูลของเดือนที่ผ่านมาจะไม่ถูกนำมาคำนวณใหม่ เว้นแต่ว่าสัปดาห์นั้นๆ จะอยู่ในช่วงสิ้นเดือน ตัวอย่างเช่น เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าของการติดตามการใช้ในวันศุกร์ที่ 28 พฤษภาคม 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณค่าใหม่สำหรับเดือนพฤษภาคมทั้งเดือนโดยเริ่มจากวันที่ 1 พฤษภาคม 2010 เมื่อมีการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่าสำหรับการติดตามการใช้ในวันศุกร์ที่ 4 มิถุนายน 2010 การวัดการติดตามการใช้จะคำนวณใหม่สำหรับทั้งเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน เนื่องจากสัปดาห์นั้นคาบเกี่ยวเดือนพฤษภาคมและมิถุนายน

การวัดการติดตามการใช้จะถูกสรุปข้อมูลตามเดือนปฏิทิน แม้ว่าจะสามารถวิเคราะห์การวัดนี้ตามปฏิทินการเงินของบริษัท แต่ข้อมูลจะไม่เป็นไปตามปฏิทินการเงินของบริษัทที่ใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน โดยจะมีความแตกต่างในการกำหนดปฏิทินการเงิน โดยเฉพาะหากคุณใช้รูปแบบ 4-4-5 หรือ 5-4-4 หรือปฏิทินที่กำหนดเอง โดยที่เดือนปฏิทินสองเดือนเริ่มต้นในงวดการเงินเดียว หรือไม่มีเดือนการเงินที่เริ่มต้นในงวดการเงิน ในกรณีเช่นนี้การวัดการติดตามการใช้จะอาจเกินหรือขาดไปในงวดการเงินที่ระบุ

ข้อมูลการติดตามการใช้ส่วนใหญ่ได้รับการบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้บางอย่างจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ การวัดการติดตั้งและตั้งค่าทั้งหมดจะไม่ถูกบันทึกที่ระดับสัปดาห์ เนื่องจากข้อมูลการติดตามการใช้จะได้รับบันทึกที่ระดับสัปดาห์ จึงอาจรวมรวมโดยแยกตามเดือน ไตรมาส และปี อย่างไรก็ตาม จะไม่มีการสร้างผลลัพธ์ใดๆ หากมีการบันทึกที่ระดับต่ำกว่าระดับสัปดาห์

### เกี่ยวกับประวัติการล็อกอินของผู้ใช้

ข้อมูลประวัติการล็อกอินของผู้ใช้ที่เก่ากว่า 90 วันจะถูกลบจากแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น

คุณสมบัติการติดตามการใช้จึงสามารถสนับสนุนการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ได้ประมาณ 90 วันเมื่อแอปพลิเคชัน Oracle CRM On Demand ได้รับการอัปเดตเป็นรีลีส์ครั้งแรก อย่างไรก็ตาม ข้อมูลประวัติการนำมาใช้ของผู้ใช้จะยังคงอยู่ในคลังข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์แนวโน้มเชิงประวัติของการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ในการวิเคราะห์ Oracle CRM On Demand ข้อมูลนี้จะยังคงอยู่จนถึงการรีเฟรชแบบสมบูรณ์ครั้งถัดไป แม้จะหลังจากที่ข้อมูลถูกลบออกจาก Oracle CRM On Demand

### การวัดการติดตามการใช้

การวัดการติดตามการใช้จะถูกรวบรวมตามสัปดาห์ปฏิทิน หากคุณกำลังใช้ปฏิทินที่ไม่ใช่มาตรฐาน เช่น 5-4-4, 4-4-5 หรือปฏิทินการเงินที่กำหนดเอง

อาจเป็นไปได้ที่เดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอาจจะมีจำนวนสัปดาห์มากกว่าหรือน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนการเงินหรือไตรมาสการเงินอื่น ดังนั้น

การวัดของคุณอาจจะปรากฏขึ้นโดยเกินหรือขาดเล็กน้อยสำหรับเดือนหรือไตรมาสหนึ่ง

ลักษณะนี้จะเกิดขึ้นเมื่อการวัดการใช้ประสิทธิภาพของบริษัทไม่ตรงกันทั้งหมดกับการกำหนดปฏิทินการเงินเมื่อทำการวิเคราะห์แยกตามเดือนและไตรมาสปฏิทินการเงิน

**904** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016



**มิติเนื้อหา**

มิติเนื้อหาถูกใช้ร่วมกันโดยทั้งการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์และการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์ ให้ใช้ฟิลต์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = การวิเคราะห์

ในการรายงานการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ ให้ใช้ฟิลต์ชนิดเนื้อหาเพื่อฟิลเตอร์เงื่อนไขต่อไปนี้:

ชนิดเนื้อหา = มุมมองเพจ

เมื่อทำการวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจ ฟิลต์มิติเนื้อหาที่ใช้ได้จะมีเพียง: ชนิดเนื้อหา และ ชื่อเนื้อหา สำหรับประสิทธิภาพมุมมองเพจ คำชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อของหน้าจอสําหรับประสิทธิภาพการวิเคราะห์ คำชื่อเนื้อหาจะแสดงถึงชื่อรายงานหรือแผงควบคุม

ในการแสดงพารารายงานในการวิเคราะห์ของคุณ ให้ใช้ฟิลต์รายละเอียดเนื้อหาภายในมิติเนื้อหา

รายละเอียดเนื้อหาจะปรากฏเฉพาะเมื่อชนิดเนื้อหาถูกตั้งค่าเป็นการวิเคราะห์และสำหรับเนื้อหาที่มีประเภทเนื้อหาเป็นรายงานที่ใช้ร่วมกัน/รายงานส่วนบุคคลเท่านั้น รูปแบบของพารารายงานมีลักษณะดังต่อไปนี้:

- พารสำหรับโฟลเดอร์ส่วนบุคคลของผู้ใช้:

/users/<User Logi n>

ตัวอย่าง:

/users/analyti csrto10#admi n

- พารสำหรับโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกันของบริษัท:

/shared/Company\_<number>\_Shared\_Fol der

ตัวอย่าง:

/shared/Company\_9999\_Shared\_Fol der

- พารรายงานที่กำหนดจะมีค่าต่อท้ายต่อไปนี้:

/\_Emb

**การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์**

คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์กับการวัดอื่นๆ ได้ คุณไม่สามารถรวมการวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจกับการวัดอื่นๆ ได้

การวัดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพทั้งสองนี้จะได้รับการจัดเก็บโดยใช้ระดับของรายละเอียดที่ต่างกัน ซึ่งแตกต่างจากการวัดอื่นๆ แต่ละรายการหรือการวัดอื่นๆ ทั้งหมด

การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะบันทึกที่ระดับเนื้อหา ผู้ใช้ และสปีดาร์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่ใช้แต่ละคนรับรายงาน และสรุปที่ระดับสปีดาร์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นวินาที

ในทางกลับกัน การวัดประสิทธิภาพมุมมองเพจจะบันทึกที่ระดับเพจและสปีดาร์ การวัดเหล่านี้จะถูกรวบรวมทุกครั้งที่คุณเปิดแต่ละเพจ และสรุปที่ระดับสปีดาร์ เวลาตอบกลับเฉลี่ยจะวัดเป็นมิลลิวินาที

การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์สามารถรายงานการวัดโดยผู้ใช้แต่ละคนได้ อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพมุมมองเพจจะอยู่ที่ระดับบริษัทเท่านั้น มุมมองเพจส่วนใหญ่จะมีชื่อ

แต่สำหรับมุมมองเพจที่ไม่มีชื่อ การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์รายงานเป็น อื่นๆ การใช้การวัดประสิทธิภาพการวิเคราะห์จะได้รับการรวมไว้สำหรับแผงควบคุมแบบใช้ร่วมกันและแบบส่วนบุคคล

แต่ไม่รวมไว้สำหรับการสืบค้นแบบไดนามิก ชื่อเนื้อหาทั้งหมดมุมมองเพจและการวิเคราะห์แสดงการวัดตามภาษาตีฟอลด์ของบริษัทและการตั้งชื่อออเบเจกต์มาตรฐาน

โดยไม่สนับสนุนภาษาหรือการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของผู้ใช้

**ข้อจำกัดประวัติการไชนอินของผู้ใช้**

มิติของประวัติการไชนอินของผู้ใช้จะระบุแหล่งการไชนอินของผู้ใช้ เช่น อินเทอร์เน็ตฟ บริการทางเว็บ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอื่นๆ มิตินี้มีข้อจำกัดดังนี้:

- การวัดเดียวที่สามารถใช้กับประวัติการไชนอินของผู้ใช้คือการวัดการนำมาใช้ของผู้ใช้ต่อไปนี้:

- จำนวน (#) การล็อกอินทั้งหมด

- จำนวน (#) การล็อกอินที่ไม่สำเร็จ
- เฉพาะเดือนปัจจุบันของข้อมูลเท่านั้นที่ถูกอัปเดตโดยการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า
- ข้อมูลประวัติสำหรับคอลัมน์ประเภทการใช้อื่นจะไม่ได้รับการอัปเดตผ่านการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า

หมายเหตุ: ค่าประเภทการใช้อื่นจะใช้ได้เฉพาะสำหรับเรคคอร์ดการใช้อื่นของผู้ใช้ที่ได้ไหลมานานับตั้งแต่คุณสมบัตินี้สามารถใช้งานได้ เรคคอร์ดประวัติการใช้อื่นของผู้ใช้ที่ไหลใน Oracle CRM On Demand Release 29 และก่อนหน้าจะมีค่าเป็น null เนื่องจากข้อมูลนี้ไม่มีการบันทึกไว้ในรีลีสเหล่านั้น

## ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ คุณสามารถใช้เพื่อรายงานผู้ติดต่อทั้งหมดที่เชื่อมโยงกับหนึ่งบริษัท หรือผู้ติดต่อที่หลายบริษัทใช้ร่วมกัน คุณไม่สามารถใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานเกี่ยวกับบริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับผู้ติดต่ออื่นใด หรือรายงานเกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ไม่เชื่อมโยงกับบริษัท ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์

ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหาฟิลด์แรกสำหรับแต่ละประเภทฟิลด์ของประเภทเรคคอร์ดที่เลือกจะสามารถใช้ได้ ใน Oracle CRM On Demand Answers

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อลงท้ายด้วยฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ

**906** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจปรากฏเป็นมิติหรือข้อมูลในประเภทเรื่องนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

## ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์รายได้ของบริษัทให้ความสามารถในการติดตามรายได้ของบริษัทแยกตามผลิตภัณฑ์ ชนิด พื้นที่ และผู้ใช้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหัวข้ออันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- รายได้ของบริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติต่อไปนี้ในประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้ของบริษัท:
  - การวัดที่กำหนดเองของรายได้ของบริษัท
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์

- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์
- การวัดโควตา:
- มูลค่าโควตา

## หมายเหตุการใช้

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสามารถสร้างรายได้ของบริษัท โปรดดูที่ **ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ** (ในหน้า 967) ในประเภทเรื่องการประมาณการ คุณสามารถรวมการประมาณการ โควตาและรายได้ของบริษัทเข้าเป็นรายงานการสืบค้นเดียว มิติและการวัดของโฟลเดอร์โควตาสามารถรวมกับมิติและการวัดของโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของได้เท่านั้น มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานเกี่ยวกับบริษัท

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้มีมุมมองข้อมูลสรุปการวัดการทำงานของ บริษัทสำหรับบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการตอบคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัท: บริษัทได้มีจำนวนคำขอบริการสูงสุด บริษัทได้มีจำนวนโอกาสทางการขายสูงสุด ประเภทเรื่องนี้จะช่วยให้คุณจัดกลุ่มและปรับเปลี่ยนการวัดในระดับต่างๆ ตามบริษัท, พื้นที่ของบริษัท และวันที่ สำหรับการวิเคราะห์ที่เจาะลึกลงไปจะเกี่ยวข้องกับประเภทธุรกิจอื่น ซึ่งต้องใช้ประเภทเรื่องอื่น

### ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* หรือ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* เช่น *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท* และ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย* ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท

**910** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
- รายได้
- รายได้ (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- รายได้ที่มีแนวโน้ม
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
- รายได้
- รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
- รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของกิจกรรม
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการ (SR)
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

## หมายเหตุการใช้

มีติบรียที่จะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานบริษัทและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ออกแบบให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท ประเภทเรื่องนี้มีคล้ายคลึงกับประเภทเรื่องบริษัทที่สุด ความแตกต่างเพียงประการเดียวคือประเภทเรื่องนี้มีมิติของคู่แข่ง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท

ประเภทเรื่องนี้ออกแบบให้คุณสร้างรายงานเพื่อแสดงคู่แข่งทั้งหมดของบริษัทหนึ่ง เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและคู่แข่งของบริษัท จะไม่สามารถรายงานบริษัทที่ไม่มีค่าเกี่ยวข้องกับคู่แข่งได้เลยโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แอททริบิวที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด



ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่แข่งบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่ติดต่อ UTC ล่าสุด เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติต่อไปนี้ในประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อเปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อเปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)

- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

## หมายเหตุการใช้

มีติบรียที่จะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและลูกค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก

แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์ลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงลูกค้าทั้งหมดของบริษัท

เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทลูกค้า บริษัทที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทลูกค้าอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่เป็นตัวกำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทลูกค้าที่มีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดโนฟิเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- คู่ค้าของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน

**916** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)  
 มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การปิดเคสที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

## หมายเหตุการใช้

มีดบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกวัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ใกล้เคียงกับประเภทเรื่องของบริษัทอย่างมาก แตกต่างกันตรงที่ประเภทเรื่องนี้รวมการวิเคราะห์หาค่า ซึ่งมีความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่ากับประเภทเรคคอร์ดบริษัท ประเภทเรื่องนี้ให้คุณจัดทำรายงานที่แสดงบริษัทที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง บริษัทที่ไม่มีความเชื่อมโยงกับบริษัทที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยหนึ่งบริษัทจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ คุณสมบัติที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

**918** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหัวข้ออันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทที่เกี่ยวข้อง
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลเตอร์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้ที่มีแนวโน้ม
  - รายได้
  - รายได้ผลิตภัณฑ์ (000)
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์
  - รายได้เมื่อปิดของผลิตภัณฑ์ (000)
  - จำนวน (#) ของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก



- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอมพริวิตีที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องที่รายงานกิจกรรม

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ชุดการวัดกิจกรรมตามกิจกรรม บริษัท โอกาสทางการขาย ลีด แคมเปญ ผู้ติดต่อ ค่าขอบริการ และวันที่ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงกิจกรรมและการโต้ตอบทั้งหมดที่มีการเชื่อมต่อกับประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ ประเภทเรื่องนี้อยู่ในระดับต่ำสุดของรายละเอียด ซึ่งหมายความว่าตารางข้อมูลกิจกรรมที่กำหนดประเภทเรื่องนี้อาจมีขนาดใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถปรับเพิ่มและวิเคราะห์การวัดกิจกรรม โดยใช้ชุดมิติที่ใหญ่ที่สุด ประเภทเรื่องนี้เป็นเรื่องหลายข้อมูลซึ่งให้รายงานโควตาผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับการวัดกิจกรรม

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดโนโพลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ
- โควต้า

## ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC

เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถในการวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง

พื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงคือประเภทเรื่องพิเศษที่สามารถมีการรายงานความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าและแบบหลายค่าต่อหนึ่งค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึง 25 และออบเจกต์ที่สร้างล่วงหน้า รวมถึงออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 เนื่องจากพื้นที่ออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูงจะรวมการรายงานออบเจกต์ทั้งหมดไว้ภายใต้ประเภทเรื่องเดียว จึงจำเป็นต้องรวมการวัดที่เป็นตัวตัดสินของรายงานเพื่อช่วยเลือกพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างออบเจกต์ต่างๆ ที่มีอยู่ในรายงาน เมื่อใดก็ตามที่มีมิติสองมิติหรือมากกว่าอยู่ในรายงาน การวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand จะต้องการการวัดเพื่อเชื่อมโยงมิติต่างๆ นั้น หากในรายงานไม่มีการวัด การวิเคราะห์ของ Oracle CRM On Demand จะเลือกการวัดโดยวิธีการสุ่ม การรายงานความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าไม่สามารถทำได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ไม่สนับสนุนการรายงานความสัมพันธ์ดังกล่าวสำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 ถึง 25 โดยตรง

ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าใช้สำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับบริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ และ โอกาสทางการขาย ในการวิเคราะห์ ดังนั้นจึงสามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าเฉพาะระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 และออบเจกต์เหล่านั้นเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถรายงานด้วยความสัมพันธ์แบบหนึ่งค่าต่อหลายค่าระหว่างออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 กับกิจกรรม สินทรัพย์ ลีด และ ผลิตภัณฑ์ ได้

## ประเภทความสัมพันธ์

รวม

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การปันส่วน
- แคมเปญ
- การเรียกร้อง
- ผู้ติดต่อ
- ความคุ้มครอง
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 04
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 05
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 06
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 07
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 08
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 09
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 10
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 11
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 12
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 13
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 14
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 15
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 16
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 17
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 18
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 19
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 20
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 21
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 22
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 23
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 24

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 25
- ความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- ผลกระทบทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- คริวเรือ
- ทรัพย์สินประกันภัย
- งดสินค้าคงคลัง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้า
- กรรมธรรม์
- ผู้ถือกรรมธรรม์
- พอร์ตโฟลิโอ
- ผลกระทบ
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- คำขอบริการ
- การแก้ปัญหา
- สินค้าที่ทำรายการ

### ฟิลดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลดประเภทบริษัท และยังมีฟิลดรหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลดประเภทบริษัท หรือฟิลดวันที่จัดทำดัชนี UTC

เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลดวันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลดที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลดมาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลดการฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การปันส่วน

- แคมเปญ
- การเรียกร้อง
- ผู้ติดต่อ
- ความคุ้มครอง
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25
- ความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- ผลกระทบทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- ทรัพย์สินประกันภัย
- งวดสินค้าคงคลัง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- กรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- สินค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- คำขอบริการ
- การแก้ปัญหา

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด

- จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดการปันส่วน
  - จำนวน (#) ของการปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดเฉลี่ย (Avg MaxQty) การติดต่อ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ไปสังตาม
  - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การปันส่วน
  - ปริมาณสูงสุดรวม (MaxQty) การติดต่อ
  - สรุปไปสังตาม
- การวัดแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญ
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
  - จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
  - จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดทำงบประมาณ)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
  - เปอร์เซ็นต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่เปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
  - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
  - จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่เปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
  - รายได้เมื่อปิดของแคมเปญ
  - ต้นทุนต่อการขายที่เปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
  - ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
  - อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
  - รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ
  - อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ



- ผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI)
  
- การวัดค่าสินไหม
  - การวัดที่กำหนดเองของค่าสินไหม
  - จำนวน (#) ของค่าสินไหม
  - จำนวนเงินหนี้สินเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนเงินความเสียหายโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยเฉลี่ย (Avg)
  - จำนวนเงินหนี้สินโดยรวม
  - จำนวนเงินความเสียหายโดยรวม
  - จำนวนพนักงานที่บาดเจ็บโดยรวม
  - จำนวนบุคคลที่บาดเจ็บโดยรวม
  
- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
  
- การวัดความคุ้มครอง
  - การวัดความคุ้มครองแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของความคุ้มครอง
  - หักลดได้โดยเฉลี่ย
  - วงเงินแบบบุคคลโดยเฉลี่ย
  - จำนวนเงินเอาประกันโดยเฉลี่ย
  - วงเงินรวมโดยเฉลี่ย
  - หักลดได้โดยรวม
  - วงเงินแบบบุคคลโดยรวม
  - จำนวนเงินเอาประกันโดยรวม
  - วงเงินรวมโดยรวม
  
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25
  - การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25
  - จำนวน (#) ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25
  
- การวัดความเสียหาย

- การวัดความเสียหายแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของความเสียหาย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่ประมาณการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทรัพย์สิน
  - จำนวนเงินที่ประมาณการรวม
  - จำนวนทรัพย์สินโดยรวม
- การวัดบัญชีการเงิน
  - การวัดบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของบัญชีการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดดุล
  - ยอดดุลรวม
- การวัดผู้ถือบัญชีการเงิน
  - การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของผู้ถือบัญชีการเงิน
- การวัดการถือบัญชีการเงิน
  - การวัดผู้ถือบัญชีการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการถือบัญชีการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ประสิทธิภาพ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาซื้อ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
  - ประสิทธิภาพโดยรวม
  - ราคาซื้อโดยรวม
  - ปริมาณโดยรวม
  - มูลค่าโดยรวม
- การวัดแผนทางการเงิน
  - การวัดแผนทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของแผนทางการเงิน
- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
  - การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาปัจจุบัน
  - ราคาปัจจุบันโดยรวม

- การวัดการทำรายการทางการเงิน
  - การวัดการทำรายการทางการเงินแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการทำรายการทางการเงิน
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาของการทำรายการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่า
  - ปริมาณโดยรวม
  - ราคาของการทำรายการโดยรวม
  - มูลค่าโดยรวม

- การวัดของครัวเรือน
  - การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
    - ยอดรวมสินทรัพย์
    - ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
    - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
    - ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
  - ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
    - ยอดรวมรายได้
    - ยอดรวมรายได้ (000)
  - ยอดรวมหนี้สินของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
    - ยอดรวมหนี้สิน
    - ยอดรวมหนี้สิน (000)
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ

- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)
- ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
- ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบท
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบท
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบท
  
- การวัดทรัพย์สินประกันภัย
  - การวัดทรัพย์สินประกันภัยแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของทรัพย์สินประกันภัย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ลำดับ
  - จำนวนเงินโดยรวม
  - ลำดับโดยรวม
  
- การวัดวงดลินค่าคงคลัง
  - การวัดวงดลินค่าคงคลังแบบกำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของวงดลินค่าคงคลัง
  
- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
  - การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้องแบบกำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
  
- การวัดลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
  - จำนวน (#) ของลีด
  - จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
  - จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
  - จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
  - จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
  - จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - รายได้เมื่อปิดของลีด
  - รายได้ที่คาดไว้ของลีด
  - รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
  
- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด

- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ของวันในขั้นตอนนี้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้ที่คาดหวัง
- รายได้ที่คาดหวัง (000)
- รายได้
- รายได้ (000)
- การวัดลูกค้า
  - การวัดที่กำหนดเองของลูกค้า
  - จำนวน (#) ของลูกค้า
- การวัดกิจกรรมธรรม์
  - การวัดกิจกรรมธรรม์แบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมธรรม์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วงเงินที่เอาประกัน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันแบบ Modal
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกันรวม
  - วงเงินที่เอาประกันโดยรวม
  - เบี้ยประกันแบบ Modal โดยรวม
  - เบี้ยประกันรวมโดยรวม
- การวัดผู้ถือกรรมธรรม์
  - การวัดผู้ถือกรรมธรรม์แบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของผู้ถือกรรมธรรม์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ของผู้ถือ
  - เปอร์เซ็นต์ของผู้ถือโดยรวม
- การวัดพอร์ตโฟลิโอ
  - การวัดที่กำหนดเองของพอร์ตโฟลิโอ
  - จำนวน (#) ของพอร์ตโฟลิโอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) วงเงินเครดิต
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) มูลค่าที่ตราไว้
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินกู้ยืม

- ค่าเฉลี่ย (Avg) เบี้ยประกัน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
- ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์เฉลี่ย
- วงเงินเครดิต
- มูลค่าที่ตราไว้
- จำนวนเงินกู้ยืม
- เบี้ยประกัน
- รายได้
- มูลค่าสินทรัพย์รวม
- การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่าง
  - การวัดสินค้าคงคลังตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของสินค้าคงคลังตัวอย่าง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพล่าสุด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดยกมา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนทางกายภาพ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนของระบบ
  - ค่าเฉลี่ยจำนวนทางกายภาพล่าสุด
  - ยอดยกมารวม
  - จำนวนทางกายภาพโดยรวม
  - จำนวนของระบบโดยรวม
- การวัดของการทำรายการตัวอย่าง
  - การวัดของการทำรายการตัวอย่างแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของการทำรายการตัวอย่าง
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพ็คเกจที่ได้รับ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) แพ็คเกจที่ส่งออก
  - แพ็คเกจที่ได้รับโดยรวม
  - แพ็คเกจที่ส่งออกโดยรวม
- การวัดค่าขอบริการ
  - การวัดค่าขอบริการที่กำหนดเอง
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ

- จำนวน (#) ของ SR
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- การวัดของทางแก้ปัญหา
  - การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่อนุมัติ
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
  - จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่
  - จำนวนทางแก้ปัญหา
- การวัดสินค้าที่ทำรายการ
  - การวัดสินค้าที่ทำรายการแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของสินค้าที่ทำรายการ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่รายการ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ปริมาณที่ส่ง
  - เลขที่รายการรวม
  - ปริมาณโดยรวม
  - ปริมาณที่ส่งโดยรวม

## หมายเหตุการใช้

โดยปกติแล้วมิดิพอร์ตโฟลีโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย

เว้นแต่ว่าผู้ดูแลระบบของคุณไม่ได้รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลีโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลีโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

รายงานที่ไม่มีผลลัพธ์อาจเกิดจากหลายสาเหตุ สาเหตุหนึ่งคือไม่มีการวัดในรายงาน รายงานของคุณจะต้องมีการวัดอย่างน้อยหนึ่งมิติ

คุณยังอาจได้รับรายงานที่ไม่มีผลลัพธ์หากคุณใช้ขอบเขตที่กำหนดเองที่ไม่ได้เชื่อมโยงกับแต่ละขอบเขตโดยตรง เช่น ถ้าขอบเขตบริษัทเชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณก็สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

พิจารณาจากตัวอย่างนี้เพิ่มเติม ถ้าขอบเขตบริษัทเชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 4 โดยตรง และขอบเขตที่กำหนดเอง 4 เชื่อมโยงกับขอบเขตที่กำหนดเอง 5 โดยตรง คุณก็สามารถรายงานเกี่ยวกับการเชื่อมโยงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 4 หรือการเชื่อมโยงระหว่างขอบเขตที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ได้ แต่อย่างไรก็ตาม คุณจะไม่สามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างบริษัท ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 4 และขอบเขตที่กำหนดเอง 5 รวมกันได้หากไม่ได้กำหนดการเชื่อมโยงกันโดยตรงระหว่างบริษัทและขอบเขตที่กำหนดเอง 5 ในแอปพลิเคชัน

มิดิบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอสทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ไม่ได้แมปมิดิพอร์ตโฟลีโอกับขอบเขตที่กำหนดเอง 16-20 แต่แมปกับขอบเขตที่กำหนดเอง 1-15 และขอบเขตที่กำหนดเอง 21-25



**ฟิลต์ที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้อง**

ฟิลต์ที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถใช้ในรายงานในประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองชั้นสูง ตัวอย่างเช่น

หากคุณจัดทำฟิลต์สำหรับออบเจกต์ที่กำหนดเองเป็นฟิลต์ที่เกี่ยวข้องของออบเจกต์ที่กำหนดเองอื่น

ฟิลต์ใหม่จะไม่สามารถใช้งานภายใต้โฟลเดอร์ออบเจกต์หลักในประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองชั้นสูง อย่างไรก็ตาม ฟิลต์ใหม่จะยังคงใช้งานได้โฟลเดอร์ของออบเจกต์ที่เกี่ยวข้อง

**ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองชั้นสูงและออบเจกต์การเงินและการประกันภัย**

ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่ปรับแต่งชั้นสูงจะช่วยให้คุณสามารถรายงานแอททริบิวต์และการวัดของออบเจกต์ทั้งหมด ที่มีอยู่ในประเภทเรื่องได้

และยังช่วยให้คุณสามารถรายงานการเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์เหล่านี้ได้ด้วย อย่างไรก็ตาม สำหรับคู่ออบเจกต์ใดๆ ที่ระบุ มีเพียงหนึ่งการเชื่อมโยงเท่านั้นที่ได้รับการสนับสนุนในประเภทเรื่อง เช่น:

- ออบเจกต์บัญชีการเงินสามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของบริษัท สาขา และสถาบันการเงินได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น
- ออบเจกต์บัญชีการเงินสามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของผู้ติดต่อและที่ปรึกษาได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์ผู้ติดต่อเท่านั้น
- ออบเจกต์กรรมธรรม์สามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของบริษัท ตัวแทน และผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น
- ออบเจกต์กรรมธรรม์สามารถเป็นออบเจกต์ย่อยของผู้ติดต่อ ตัวแทน และผู้รับประกันของผู้จัดส่งได้ อย่างไรก็ตาม จะสามารถรายงานได้เฉพาะการเชื่อมโยงออบเจกต์บริษัทนั้น

การเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์การเงินและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25 และการเชื่อมโยงระหว่างออบเจกต์การประกันภัยและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-25

จะไม่พร้อมสำหรับการรายงานจากประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองชั้นสูง

**รูปแบบฟิลต์**

ในมิติการเงิน การประกันภัย และตัวอย่าง ฟิลต์สกุลเงินและวันที่จะมีรูปแบบล่วงหน้าอยู่แล้ว ประเภทฟิลต์อื่นๆ ในมิติเหล่านั้น เช่น จำนวนเต็มและเปอร์เซ็นต์ จะไม่มีรูปแบบล่วงหน้า

คุณสามารถใช้รูปแบบที่กำหนดเองกับฟิลต์เหล่านี้ได้ การจัดรูปแบบนี้จะส่งผลกระทบต่อมิติและการวัดต่อไปนี้:

- การปันส่วน
- การวัดการปันส่วน
- การเรียกร่อง
- การวัดค่าสินไหม
- ความคุ้มครอง
- การวัดความคุ้มครอง
- ความเสียหาย
- การวัดความเสียหาย
- บัญชีการเงิน
- การวัดบัญชีการเงิน
- ผู้ถือบัญชีการเงิน
- การวัดผู้ถือบัญชีการเงิน
- การถือครองบัญชีการเงิน
- การวัดการถือบัญชีการเงิน
- แผนทางการเงิน
- การวัดแผนทางการเงิน
- ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

- การวัดผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
- การทำรายการทางการเงิน
- การวัดการทำรายการทางการเงิน
- ทรัพย์สินประกันภัย
- การวัดทรัพย์สินประกันภัย
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- การวัดฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- งบดลินค้าคงคลัง
- การวัดงบดลินค้าคงคลัง
- กรมธรรม์
- การวัดกรมธรรม์
- ผู้ถือกรมธรรม์
- การวัดผู้ถือกรมธรรม์
- สิ้นค้าคงคลังตัวอย่าง
- การวัดสิ้นค้าคงคลังตัวอย่าง
- การทำรายการตัวอย่าง
- การวัดของการทำรายการตัวอย่าง
- สินค้าที่ทำรายการ
- การวัดสินค้าที่ทำรายการ

## การประเมินประเภทเรื่องการรายงาน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะทำการวิเคราะห์การประเมินการใช้งานและผลลัพธ์แบบเรียลไทม์ คุณสามารถรับการแสดงข้อมูลแบบครบถ้วนในการประเมินความสมบูรณ์ การให้คะแนน และการโต้ตอบบนอีกมิติที่เกี่ยวข้อง เช่น กิจกรรม ผู้ติดต่อ และบริษัทได้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- การประเมิน
- แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่แก้ไขครั้งสุดท้ายล่าสุด
- วันที่เริ่มต้น
- ลีด

- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

### ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดการประเมิน
  - คำตอบ
    - จำนวน (#) ของคำตอบที่เป็นเกณฑ์
    - คำตอบสมบูรณ์
    - คำตอบไม่สมบูรณ์
  - เกณฑ์
    - จำนวนของ (#) ของเกณฑ์ของสคริปต์
    - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของเกณฑ์ของสคริปต์
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนเกณฑ์
    - คะแนนเกณฑ์
    - ค่าสูงสุด (Max) คะแนนเกณฑ์
    - ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนเกณฑ์
  - สคริปต์
    - จำนวน (#) ของสคริปต์เวลาที่ใช้
    - เปอร์เซ็นต์ (%) ที่สมบูรณ์

- คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าเฉลี่ย (Avg) คะแนนสคริปต์เกณฑ์
- ค่าสูงสุด (Max) คะแนนสคริปต์จริง
- ค่าต่ำสุด (Min) คะแนนสคริปต์จริง
- คะแนนสคริปต์เกณฑ์
- ID การประเมิน

## หมายเหตุการใช้

คุณสามารถใช้การวัดการประเมินได้เฉพาะกับมิติการประเมิน หากการวัดการประเมินบางส่วนถูกบล็อก การประเมินที่ดำเนินการจนเสร็จก่อนหน้านี้จะไม่แสดงถึงการลบ และผลลัพธ์อาจไม่แม่นยำได้ คุณต้องมีการวัดอย่างน้อยหนึ่งรายการสำหรับรายงานเมื่อคุณใช้ประเภทเรื่อง หากคุณไม่ต้องการให้การวัดปรากฏขึ้น คุณสามารถซ่อนได้

ภายในมิติการประเมินจะมีฟิลด์สำหรับคำตอบและเกณฑ์ ฟิลด์ที่อยู่ในฟิลด์เหล่านั้นไม่มีอินเตอร์เฟซกันที่มีการวัด จึงไม่ก่อให้เกิดค่าใด ๆ

มิติกิจกรรมและคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานสินทรัพย์

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์แยกตามบริษัท สินทรัพย์ ผลิตภัณฑ์ และผู้ใช้ ให้คุณตรวจสอบสินทรัพย์และผลิตภัณฑ์ที่ถูกขายให้กับลูกค้าหรือบริษัท ประเภทเรื่องนี้เป็นหนึ่งในไม่กี่หัวข้อเรื่องที่คุณสามารถดูการวัดสินทรัพย์ตามการดูเรคคอร์ดบริษัทที่เกี่ยวข้อง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในฟิลด์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ลินทรีพี
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ลินทรีพี

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

**942** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การวัดสินทรัพย์
- จำนวน (#) ของสินทรัพย์
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของสินทรัพย์

## หมายเหตุการใช้

คุณสามารถวิเคราะห์การวัดสินทรัพย์ได้โดยใช้มิติ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ มีติบริษัทยจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานการวางแผนธุรกิจ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้สามารถดูข้อมูลบริษัท, ผู้ติดต่อ, โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ภายในบริบทของแผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์, ประเภทแผน, งวด, เป้าหมายรายได้ และหน่วยวัด นอกจากนี้ยังช่วยให้สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพที่แท้จริงโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายในแผนธุรกิจ ผลลัพธ์สามารถรวมเข้ากับการสืบค้นจากประเภทเรื่องอื่นสำหรับเปรียบเทียบผลลัพธ์กับเป้าหมาย

### ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งคำต่อหลายคำ

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- สมุดบันทึก
- แผนธุรกิจ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- วัตถุประสงค์
- โอกาสทางการขาย
- ระยะเวลา
- บริษัทของแผน
- ผู้ติดต่อของแผน
- โอกาสทางการขายของแผน
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ



## ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC

เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการการวัดสำหรับประเภทเรื่องนี้มีดังนี้:

- การวัดบริษัท
- การวัดกิจกรรม
- การวัดแผนธุรกิจ
- การวัดผู้ติดต่อ
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- การวัดลีด
- การวัดวัตถุประสงค์
- การวัดโอกาสทางการขาย
- การวัดลูกค้า
- การวัดงวด
- การวัดบริษัทของแผน
- การวัดผู้ติดต่อของแผน
- การวัดโอกาสทางการขายของแผน
- การวัดคำขอบริการ

## หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีหลายมิติ แต่คุณต้องใช้ความระมัดระวังไม่ผสมมิติต่างๆ โดยไม่ตั้งใจ การผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในบางรูปแบบอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่มีประโยชน์ รายการต่อไปนี้แสดงมิติออบเจกต์ที่ใช้รันด้วยตัวอักษรหนา และมิติใดสามารถผสมเข้าด้วยกันเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- **บริษัท:** วัตถุประสงค์, บริษัทของแผน
- **กิจกรรม:** แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- **แผนธุรกิจ:** กิจกรรม, วัตถุประสงค์, คู่ค้า, งวด, บริษัทของแผน, ผู้ติดต่อของแผน, โอกาสทางการขายของแผน, ผลลัพธ์
- **ผู้ติดต่อ:** วัตถุประสงค์, ผู้ติดต่อของแผน
- **ลีด:** วัตถุประสงค์
- **วัตถุประสงค์:** บริษัท, กิจกรรม, แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ, ลีด, งวด, ผลลัพธ์, คำขอบริการ
- **โอกาสทางการขาย:** วัตถุประสงค์, โอกาสทางการขายของแผน
- **คู่ค้า:** แผนธุรกิจ
- **งวด:** แผนธุรกิจ, วัตถุประสงค์
- **บริษัทของแผน:** บริษัท, แผนธุรกิจ
- **ผู้ติดต่อของแผน:** แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อ
- **โอกาสทางการขายของแผน:** แผนธุรกิจ, โอกาสทางการขาย
- **ผลลัพธ์:** แผนธุรกิจ, ผู้ติดต่อของแผน
- **คำขอบริการ:** วัตถุประสงค์

หมายเหตุ: เมื่อผลสัมฤทธิ์ต่างๆ เข้าด้วยกันในรายงาน ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้รับการวัดจากมิติเหล่านี้ไว้ด้วย เพื่อให้ Oracle CRM On Demand สามารถทำการรวมได้อย่างถูกต้อง เช่น หากมิติที่ใช้รันคือ วัตถุประสงค์ และคุณต้องการใช้ฟิลด์ผู้ติดต่อบางฟิลด์ คุณต้องรวมการวัดวัตถุประสงค์ไว้ในการสืบค้นของคุณด้วย คุณสามารถยกเลิกการพิมพ์การวัดได้ แต่ข้อมูลนั้นต้องอยู่ในการสืบค้น

มิติสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องของบริษัทหรือผู้ติดต่อได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

มิติกิจกรรมและคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานแคมเปญ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์แคมเปญอย่างครอบคลุมแยกตามแคมเปญ ผู้ใช้และวันที่ ให้คุณวิเคราะห์ผลลัพธ์ของแคมเปญ ประสิทธิภาพ และผลตอบแทนจากการลงทุน (ROI) รวมถึงมีการวัดเพื่อช่วยให้คุณแก้ปัญหาเพื่อบรรลุเป้าหมายแคมเปญและเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดของแคมเปญในอนาคต

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- แคมเปญ
- วันที่
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

## ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติแคมเปญมีฟิลต์ประเภทแคมเปญ และยังมีฟิลต์รหัสประเภทแคมเปญ ซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทแคมเปญ การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้เร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติต่อไปนี้ในประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

■ แคมเปญ

**การวัด**

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดแคมเปญ

- จำนวน (#) ของแคมเปญ
- จำนวน (#) ของแคมเปญที่วางแผน
- จำนวน (#) ของแคมเปญที่ใช้งาน
- จำนวน (#) ของแคมเปญที่เสร็จสมบูรณ์
- จำนวน (#) ของบริษัทสำหรับแคมเปญ
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ
- จำนวนลีดสำหรับแคมเปญ
- จำนวนโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- จำนวน (#) โอกาสที่ชนะของแคมเปญ
- เปอร์เซนต์ (%) ของงบประมาณ (นิยาม: ต้นทุนคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยต้นทุนที่จัดหางบประมาณ)
- เปอร์เซนต์ (%) ของลีดเป้าหมายที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนลีดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยลีดเป้าหมาย)
- เปอร์เซนต์ (%) ของเป้าหมายรายได้ที่บรรลุผล (นิยาม: จำนวนรายได้ที่เปิดคูณด้วย 100 แล้วหารด้วยเป้าหมายรายได้)
- จำนวนวันเฉลี่ยในการปิดโอกาสทางการขายสำหรับแคมเปญ
- ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อการขายที่ปิด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนหารด้วยจำนวนลีด)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนต่อลีด (นิยาม: ต้นทุนเฉลี่ยหารด้วยจำนวนลีด)
- อัตราการแปลงลีดของแคมเปญ
- รายได้เมื่อเปิดของแคมเปญ
- รายได้จากโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อเปิดของแคมเปญ
- อัตราชนะของโอกาสทางการขายของแคมเปญ
- ผลตอบแทนจากการลงทุน

**หมายเหตุการใช้**

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อแยกตามบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ <b>Oracle CRM On Demand Answers</b>
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อที่เกี่ยวข้อง

## ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่อง ความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อและผู้ติดต่ออื่น ๆ  
 คุณไม่สามารถใช้เพื่อรายงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อได้ สำหรับความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ ให้ใช้ [ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท](#) (ในหน้า 823)

## ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานการวัดผู้ติดต่อตามผู้ติดต่อ บริษัท แคมเปญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และข้อมูล

ระดับรายละเอียดของประเภทเรื่องนี้ถูกกำหนดไว้ที่หนึ่งแถวสำหรับผู้ติดต่อแต่ละรายการที่สร้างขึ้นใน Oracle CRM On Demand

ประเภทเรื่องนี้จะให้คำตอบคำถามดังตัวอย่างต่อไปนี้ได้อย่างรวดเร็ว: พนักงานที่มีผู้ติดต่อมากที่สุด 10 อันดับแรก บริษัทใดที่ไม่มีผู้ติดต่อเลย แคมเปญใดที่ใหญ่ที่สุดแยกตามผู้ติดต่อ

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูลแบบทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น

ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers

และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

■ บริษัท

- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
    - สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และบริษัท
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และบริษัท



## ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3

ประเภทเรื่องบริษัทจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมีออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ใหม่

และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับบริษัท เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างบริษัทและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บริษัทที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย *UTC* ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทที่มีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด *UTC* เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

## การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดบริษัท
  - การวัดที่กำหนดเองของบริษัท
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้เมื่อปิด (000)

- ค่าเฉลี่ย (Avg) รายได้เมื่อปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) วันในการปิดโอกาสทางการขาย (นิยาม: จำนวนวันในการปิดโอกาสทางการขายหารด้วยจำนวนของโอกาสที่ชนะ)
- จำนวน (#) ของบริษัท
- จำนวน (#) ของบริษัทที่มีโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนค่าขอบริการ
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุค่าขอบริการที่เปิด
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดค่าขอบริการ

## หมายเหตุการใช้

มีติบบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริวิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และผู้ติดต่อ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3

ประเภทเรื่องผู้ติดต่อจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมีติบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทที่มีออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่

และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยผู้ติดต่อ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างผู้ติดต่อและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ทำให้ไม่สามารถรายงานค่าขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้พื้นที่หัวเรื่องเหล่านี้ได้

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่จัดทำ

- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น

มีดิบริชที่มีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC

เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มีดิในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 3

### การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กําหนดเองของผู้ติดต่อ
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ

### หมายเหตุการใช้

มีดิบริชและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

### ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กําหนดเองและโอกาสทางการขาย

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 1 และโอกาสทางการขาย
- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 2 และโอกาสทางการขาย
- ออบเจกต์ที่กําหนดเอง 3 และโอกาสทางการขาย

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3

ประเภทเรื่องโอกาสทางการขายจะซ้ำกันและใส่เพิ่มด้วยมีออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 บ่อยครั้งที่บริษัทออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 ใหม่

และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้กับโอกาสทางการขาย

เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงถึงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 โอกาสทางการขายที่ไม่เชื่อมโยงกับออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 2 และ 3 อย่างน้อยหนึ่งอินสแตนซ์ จึงไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น

ประเภทเรคคอร์ดบริษัทหรือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้อนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- บริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
  - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี

- ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ (000)
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- รายได้เมื่อปิด (000)
- จำนวน(#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้

## หมายเหตุการใช้

มีดิบบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานค่าขอบริการ

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1 และค่าขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2 และค่าขอบริการ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3 และค่าขอบริการ

## ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างค่าขอบริการและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องค่าขอบริการจะถูกคัดลอกและเพิ่มด้วยมิติออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 บริษัทมักออกแบบออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ใหม่ และต้องการรายงานเกี่ยวกับออบเจกต์ที่ออกแบบใหม่เหล่านี้ด้วยค่าขอบริการ เนื่องจากประเภทเรื่องนี้แสดงความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายและออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ทำให้ไม่สามารถรายงานค่าขอบริการที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับอินสแตนซ์หนึ่งของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้ได้



## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ไม่มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด

- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คำขอบริการ

### ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์สำหรับประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- คำขอบริการ

### การวัด

รายการการวัดที่ครอบคลุมของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง

หัวข้อนี้ครอบคลุมประเภทเรื่องการรายงานต่อไปนี้:

- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องเหล่านี้สามารถใช้งานได้ใน Oracle CRM On Demand ทุกเวอร์ชัน

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องเหล่านี้ช่วยให้คุณสามารถรายงานเกี่ยวกับการวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามบริษัท, กิจกรรม, แคมเปญ, ผู้ติดต่อ, ลีด, โอกาสทางการขาย, คำขอบริการ, คู่ค้า, วันที่ และขนาดของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ประเภทเรื่องเหล่านี้นำเสนอความสามารถในการวิเคราะห์การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 โดยแยกตามออบเจกต์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ การรายงานของออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 จะสามารถใช้ได้เฉพาะในเรียลไทม์เท่านั้น เมื่อวิเคราะห์ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1, 2 และ 3 ให้ใช้เฉพาะประเภทเรื่องเหล่านี้

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องเหล่านี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่จัดทำ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- แคมเปญ

- ผู้ติดต่อ
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 2
- ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 3
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการการวัดที่ครบถ้วนของประเภทเรื่องเหล่านี้มีดังต่อไปนี้:

- การวัดออบเจกต์ที่กำหนดเอง
  - การวัดที่กำหนดเองของออบเจกต์ที่กำหนดเอง
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนออบเจกต์ที่กำหนดเอง

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรม

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อรายงานกิจกรรมและมิติที่เกี่ยวข้อง เช่น สมุดบันทึก วันที่ ผู้ได้รับเชิญ ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ชนิดผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์

### ประเภทความสัมพันธ์

หนึ่งค่าต่อหลายค่า

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- สมุดบันทึก
- วันที่
- กิจกรรม
- ผู้ได้รับเชิญ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดกิจกรรม
  - จำนวนกิจกรรม
  - จำนวน (#) ผู้ได้รับเชิญ  
(คำอธิบาย: จำนวนของผู้ได้รับเชิญที่ใช้งาน ซึ่งไม่มีสถานะถูกลบ)
  - ส่วนเกิน/ส่วนขาดของงบประมาณ  
(คำอธิบาย: ส่วนต่างระหว่างงบประมาณกิจกรรมและต้นทุนกิจกรรม)
  - งบประมาณกิจกรรม  
การวัดงบประมาณกิจกรรมจะมาจากมิติ เมื่อมีการใช้เฉพาะมิติกิจกรรม การวัดจะเป็นผลรวมของค่าในฟิลด์มิติ อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการใช้มิติอื่นๆ (โดยเฉพาะผู้ได้รับเชิญ) การวัดจะคำนวณจากจำนวนเงินงบประมาณหารด้วยจำนวนผู้ได้รับเชิญ
  - ต้นทุนกิจกรรม  
(คำอธิบาย: ต้นทุนกิจกรรมต่อผู้เข้าร่วม ซึ่งเป็นต้นทุนรวมของกิจกรรมสำหรับผู้เข้าร่วมที่ใช้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่สมบูรณ์ หารด้วยจำนวนผู้เข้าร่วม)

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- วันที่
- กิจกรรม

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้คุณรายงานข้อมูลที่สร้างโดยโมดูลประมาณการของ Oracle CRM On Demand ซึ่งให้คุณเปรียบเทียบสรุปการประมาณการกับข้อมูลโอกาสทางการขายเรียลไทม์ล่าสุดตามมิติของบริษัท พื้นที่ ผู้ใช้ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์ วันที่ และโควตาผู้ใช้ คุณสามารถจัดทำรายงานประสิทธิภาพของทีมขาย แสดงความครอบคลุมไปป์ไลน์ การบรรลุผลโควตา และความถูกต้องของประมาณการ และให้ผู้จัดการฝ่ายขายตรวจสอบประสิทธิภาพของสมาชิกทีมแต่ละคนได้โดยใช้ลำดับชั้นผู้ใช้

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายข้อมูล

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- รายได้ของบริษัท (ดูในหมายเหตุ 1)
- พื้นที่ของบริษัท
- สมุดบันทึก
- วันที่ปิด (โปรดดูที่ หมายเหตุ 2)
- ผู้ติดต่อ
- ประมาณการ
- วันที่ประมาณการ (โปรดดูที่ หมายเหตุ 3)
- โอกาสทางการขาย (โปรดดูที่ หมายเหตุ 4)
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย (ดูในหมายเหตุ 4)
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

หมายเหตุ 1: คุณไม่สามารถรวมมิติรายได้ของบริษัทกับมิติโอกาสทางการขายหรือผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 2: สำหรับโควต้า วันที่ปิดคือวันแรกของเดือนของงวดโควต้า สำหรับการประมาณการ วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขายที่อยู่ในสแนปชอของการประมาณการสำหรับโอกาสทางการขาย วันที่ปิดคือวันที่ปิดของโอกาสทางการขาย

หมายเหตุ 3: วันที่ประมาณการคือวันที่รับประมาณการ โอกาสทางการขายสามารถอยู่ในหลายประมาณการได้

หมายเหตุ 4: โอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายสามารถเชื่อมโยงกับรางวัลโอกาสทางการขายและรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายได้เท่านั้น

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ



■ โอกาสทางการขาย

**การวัด**

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

■ การวัดรายได้ของบริษัท

- จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์

■ การวัดประมาณการ

- รายได้ของบริษัทของฉัน
  - รายได้ของบริษัทของฉัน
- รายได้ของผู้ติดต่อของฉัน
  - รายได้ของผู้ติดต่อของฉัน
- โอกาสทางการขายของฉัน
  - รายได้จากโอกาสทางการขายของฉัน
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉัน
  - รายได้จากผลิตภัณฑ์ของฉัน

■ ผลิตภัณฑ์ของฉัน

- ปริมาณที่ปิด
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ที่คาดไว้
- ปริมาณที่ประมาณการ
- ปริมาณไปป์ไลน์

■ ข้อมูลสรุปทีม

- ประมาณการ
- รายได้เมื่อปิด
- ไปป์ไลน์
- กรณีที่ดีที่สุด

■ สรุปผลิตภัณฑ์ของทีม

- ปริมาณที่ปิด
- ปริมาณที่ประมาณการ
- ปริมาณไปป์ไลน์
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ที่คาดไว้

- รายได้เมื่อปิด
- ไปป์ไลน์
- ประมาณการ
- รายได้ที่คาดไว้
- กรณีที่ดีที่สุด
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า
- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของผลิตภัณฑ์

## หมายเหตุการใช้

ใช้ข้อจำกัดต่อไปนี้:

- **หลายข้อมูล** เนื่องจากประเภทเรื่องการประมาณการเป็นประเภทเรื่องหลายข้อมูล คุณต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าการวัดเพียงการวัดเดียวในรายงาน
- **มิติสมุดบันทึก** มิติสมุดบันทึกและลำดับชั้นให้คุณจัดกลุ่มเรคคอร์ดข้อมูลเป็นสมุดบันทึก แต่ข้อมูลที่คุณเห็นจะยังคงควบคุมโดยโหมดการแสดงผลข้อมูลในการวิเคราะห์ โดยจะทำงานกับบริษัท รายได้ของบริษัท โอกาสทางการขาย และผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายเท่านั้น

- ลำดับชั้น ลำดับชั้นทั้งหมดถูกจำกัดที่แต่ละระดับ
- การแบ่งรายได้ เมื่อตั้งค่าคุณสมบัติการแบ่งรายได้ (โปรดดูที่ การตั้งค่าโปรไฟล์บริษัทของคุณและคำตีโพลต์ร่วม) สรุปการประมาณการจะแสดงการแบ่งแต่การวัดโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์จะไม่แสดง
- การวัดโควตา การเปรียบเทียบการวัดโควตากับการวัดอื่นจะใช้ได้ที่ระดับเดือนและระดับผู้ใช้
- ฟิลต์ที่กำหนดเองสรุปประมาณการ ฟิลต์เหล่านี้ใช้สำหรับรายงานไม่ได้ สรุปการประมาณการที่สร้างโดย Oracle CRM On Demand มียอดรวมที่ปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นการวัดประมาณการในรายงานจะถูกตัดเฉพาะเมื่อคุณดูข้อมูลตามผู้ใช้ การดูการวัดการประมาณการโดยไม่มีผู้ใช้จะทำให้ค่าที่ปรากฏไม่ถูกต้อง
- โอกาสทางการขายและการประมาณการหลายรายการ โอกาสทางการขายเดียวกันสามารถปรากฏในหลายการประมาณการได้ ดังนั้น การวัดการประมาณการต้องตามวันที่เฉพาะเจาะจงโดยใช้กลไกการวัดที่ฟิเตอร์ หากไม่ทำดังนี้ การวัดการประมาณการอาจปรากฏไม่ถูกต้อง
- การประมาณการและการวัดโควตาผู้ใช้ ข้อมูลสำหรับรายได้จะเหมือนกับวันที่สรุปการประมาณ ดังนั้น โอกาสทางการขายทั้งหมดจะปรากฏในวันแรกของเดือน โควตาผู้ใช้จะถูกตั้งสำหรับงวดรายเดือนและปรากฏในวันแรกของเดือน ด้วยเหตุผลนี้ รายงานงานที่รวมการประมาณการและการวัดโควตาผู้ใช้จะถูกตัดเฉพาะเมื่อข้อมูลถูกรวบรวมที่เดือนหรือระดับที่สูงกว่า
- การวัดโควตาผู้ใช้ การแสดงการวัดโควตาผู้ใช้จะควบคุมโดยใช้การแสดงข้อมูลผู้จัดการ โดยไม่คำนึงถึงการแสดงข้อมูลของผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช่ผู้ดูแลระบบของบริษัทที่จะรายงานโควตาผู้ใช้พร้อมกับการวัดโอกาสทางการขายเมื่อตั้งค่าการแสดงข้อมูลเป็นการแสดงข้อมูลทั้งหมด
- การจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้ คุณไม่สามารถสร้างการจัดอันดับเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้โดยไม่มีกรเข้าใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- เดือนปฏิทินและการประมาณการหลายรายการ เดือนปฏิทินแต่ละเดือนสามารถมีหลายการประมาณการได้ ดังนั้น รายงานจะแสดงที่แสดงยอดรวมการวัดการประมาณต้องมีคุณสมบัติในวันที่ประมาณการที่เฉพาะเจาะจง
- โควตาและรายได้ หากรายงานของคุณแสดงโควตาผู้ใช้ และรายได้จากโอกาสทางการขายแบบเรียลไทม์ไม่แสดงผลฟิเตอร์ที่ต้องการ อาจเกิดขึ้นเนื่องจากไม่มีเรคคอร์ดที่มีวันที่ปิดโอกาสทางการขายในงวดเดียวกันกับเรคคอร์ดโควตา
- การประมาณการรายเดือน ยอดรวมสรุปการประมาณการรายเดือนถูกปรับเพิ่มแล้ว ดังนั้นยอดรวมของผู้ใช้ทั้งหมดจะให้ผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้อง หากต้องการรับยอดรวมในลักษณะนี้ คุณต้องใช้การวัดรายได้จากฟิเตอร์รายได้ของเงิน
- การแสดงข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์ ใช้การแสดงข้อมูลผู้จัดการการวิเคราะห์หากการประมาณการรวมเฉพาะบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ
- การแสดงข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ ใช้การแสดงข้อมูลที่มีการวิเคราะห์ หากบุคคลเหล่านั้นในการประมาณการเป็นส่วนหนึ่งของทีม หากบุคคลในการประมาณการไม่อยู่ในทีมหรืออยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณ โอกาสทางการขายและมุมมองผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางขายจะไม่ตรงตามสรุปการประมาณการ
- การวัดประมาณการ การวัดประมาณการต้องอ้างอิงประมาณการ ให้ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงการวัดตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ ตัวอย่างเช่น ใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่อรับค่าประมาณการของวันที่ประมาณการ เช่น 16 ก.ย. 2009 เนื่องจากประเภทการประมาณการมีหลายประเภท ให้เพิ่มฟิเตอร์เพิ่มเติมเพื่อรับเฉพาะค่าของประมาณการรายได้จากโอกาสทางการขาย ตัวอย่าง:

**FILTER ("Forecast Metrics". "Forecast Revenue" USING ("Forecast Date. Date = date ' 2009- 09- 16' AND Forecast. "Forecast Type" = ' Opportunity Revenue Forecast' ))**

การใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER ไม่เหมือนกับกรเพิ่มฟิเตอร์ในรายงาน หากคุณเพิ่มฟิเตอร์รายงานเพื่อฟิเตอร์ตามวันที่ประมาณการและประเภทประมาณการ คุณจะไม่ได้มูลค่าของโควตาผู้ใช้หรือรายได้แบบเรียลไทม์ หากคุณมีหลายโควตาคำหนดไว้สำหรับผู้ใช้แต่ละคน คุณต้องใช้ฟังก์ชันการวัด FILTER เพื่ออ้างอิงมูลค่าโควตาที่เฉพาะเจาะจง ตัวอย่าง:

**FILTER("Quota Metric". "Quota Value" USING (Quota. "Quota Name" = ' Sales' ))**

ในตัวอย่างนี้ ฟังก์ชันการวัด FILTER รับมูลค่าโควตาของชื่อโควตาเฉพาะ (Sales) หากไม่มีการวัดฟิเตอร์นี้ คุณได้รับมูลค่ารวมของโควตาทั้งหมดเท่านั้น

มีบริษัทและผู้ติดต่อรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ มิติของสมุดบันทึกจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องของบริษัทและผู้ติดต่อได้ทุกระดับของลำดับชั้นของสมุดบันทึก

## ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Financial Services Edition

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือนจะช่วยให้สามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับครัวเรือนในมิติผู้ติดต่อ ประเภทเรื่องนี้ทำให้ที่ปรึกษาและผู้จัดการของตนเองสามารถตอบคำถามต่างๆ เช่นคำถามต่อไปนี้:

- ลูกค้ารายใดของฉันเป็นของครัวเรือนใด
- ทรัพย์สินของครัวเรือนในสมุดบันทึกทางธุรกิจของฉันมีการจัดแบ่งระหว่างลูกค้าของฉันอย่างไร
- ครัวเรือนอันดับต้นๆ ในแง่ยอดรวมมูลค่าสินทรัพย์คือรายใด

ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือนยังมีมิติพอร์ตโฟลิโอที่สามารถใช้ในการรายงานข้อมูลของพอร์ตโฟลิโอที่เชื่อมโยงของผู้ติดต่อของครัวเรือน มิติพอร์ตโฟลิโอมีความสัมพันธ์แบบทางอ้อมกับครัวเรือน (ผ่านทางผู้ติดต่อ) ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้แอททริบิวต์ของพอร์ตโฟลิโอเพื่อการวิเคราะห์การวัดของครัวเรือนได้โดยตรง คุณสามารถรวมรายงานครัวเรือนกับรายงานพอร์ตโฟลิโอเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมองว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของครัวเรือน

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- ครัวเรือน
- ผู้ติดต่อของครัวเรือน
- พอร์ตโฟลิโอ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดของครัวเรือน
  - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
    - ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือนเฉลี่ย
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ของครัวเรือน (000)
  - ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน

- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน
- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่ายของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สินของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิของครัวเรือน (000)
- ยอดรวมสินทรัพย์ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมสินทรัพย์
  - ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมสินทรัพย์ (000)
- ยอดรวมค่าใช้จ่ายของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมค่าใช้จ่าย
  - ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมค่าใช้จ่าย (000)
- ยอดรวมรายได้ของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมรายได้
  - ยอดรวมรายได้ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้

- ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมรายได้ (000)
- ยอดรวมหนี้สินผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมหนี้สิน
  - ยอดรวมหนี้สิน (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมหนี้สิน (000)
- ยอดรวมมูลค่าสุทธิของผู้ติดต่อ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ
  - ยอดรวมมูลค่าทรัพย์สินสุทธิ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ยอดรวมมูลค่าสุทธิ (000)
- การวัดที่กำหนดเองของครัวเรือน
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อที่ทบท
- จำนวน (#) ของคำขอบริการที่ทบท
- จำนวน (#) ของลีดที่ทบท
- จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของคำขอบริการผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของลีดผู้ติดต่อ
- จำนวน (#) ของครัวเรือน

## หมายเหตุการใช้

มิติผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ทุกระดับ

โดยปกติแล้วมิติพอร์ตโฟลิโอจะมีสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงิน เช่น ยานพาหนะ รวมอยู่ด้วย

เว้นแต่ว่าคุณและระบบของคุณไม่รวมสินทรัพย์ที่ไม่ใช่การเงินดังกล่าวไว้เป็นการเฉพาะในรายการพอร์ตโฟลิโอโดยใช้ตัวเลือกไม่รวมเรคคอร์ดยานพาหนะ/สินทรัพย์จากบริษัทพอร์ตโฟลิโอที่มีอยู่ในเพจโปรไฟล์บริษัท

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในไฟล์เดสก์ทอปที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้กันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้กันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติผู้ติดต่อมีฟิลด์ประเภทผู้ติดต่อ และยังมีฟิลด์รหัสประเภทผู้ติดต่อซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทผู้ติดต่อ และในลักษณะเดียวกัน ฟิลด์วันที่จัดทำ UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำ การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- ผู้ติดต่อ

## ประเภทเรื่องการรายงานลีด

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดติดตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ วันที่ ลีด โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ และบริษัทลูกค้าหลัก ประเภทเรื่องนี้มีกรวัดเพื่อวิเคราะห์คุณภาพของลีด การแปลงลีด และรายได้ที่เกี่ยวข้องกับลีด

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีควมครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ย่อยน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท



- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ลีด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก

### ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- ลีด
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดลีด
  - ลำดับชั้นพื้นที่บริษัท
    - ชื่อพื้นที่ระดับบนสุด
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 8
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 7
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 6
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 5
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 4
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 3
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 2
    - ชื่อพื้นที่ระดับ 1

- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายแล้ว (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้ถูกแปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายเรียบร้อยแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ประสบความสำเร็จในการขาย (นิยาม: จำนวนของลีดที่ได้แปลงค่าเป็นโอกาสทางการขายและมีสถานะเป็น ได้ปิดการขายแล้ว หรือ ขายสำเร็จแล้ว)
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวนโอกาสทางการขายใหม่ที่อนุญาต
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดหวังของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด

## หมายเหตุการใช้

มีบริษัทและผู้ติดต่อรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์โอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ แคมเปญ ผู้ติดต่อ เจ้าของ และวันที่ ประเภทเรื่องนี้เป็นประเภทเรื่องที่ให้ข้อเท็จจริงหลายด้าน ซึ่งประกอบด้วยการวัดโอกาสทางการขายและการวัดโควต้า การวัดโอกาสทางการขายกำหนดเป็นระดับเล็กที่สุดในประเภทเรื่องนี้ ดังนั้น จึงสามารถวิเคราะห์ตามมิติที่เป็นไปได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตาม การวัดโควต้าเป็นระดับที่สูงกว่า และสามารถวิเคราะห์ได้ตามมิติที่จำกัดเท่านั้น ได้แก่ วันที่ (เดือน) โควต้า เจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

**978** วิดีโอออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

สามารถใช้เป็นการวัดในไฟล์เดสก์ทอปที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- โควต้า
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการต่อไปนี้เป็นการวัดหลักในประเภทเรื่องนี้:

- รายได้ (ที่คาดไว้และเมื่อปิด)
- จำนวนโอกาสทางการขาย (เปิดและเมื่อปิด)
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
- จำนวนโควต้า

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- รายได้
- รายได้ที่คาดไว้
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้ (000)
- รายได้ที่คาดไว้ (000)
- รายได้เมื่อปิด (000)
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ

- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอน
- การวัดโควตา
- มูลค่าโควตา

## หมายเหตุการใช้

เนื่องจากไม่ได้กำหนดการวัดโควตาที่ระดับมิติโอกาสทางการขาย การวัดเหล่านี้จะปรากฏเป็นเซลล์ว่างเมื่อมีแอมพลิฟายด์มิติโอกาสทางการขายอยู่ในรายงาน

มิติบริษัทจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมพลิฟายด์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขายและประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายมีการวัดที่แตกต่างกัน ก่อนที่จะเลือกประเภทเรื่องเหล่านี้มีหนึ่งรายการให้ตรวจสอบการวัดที่ระบุไว้ในทั้งสองรายการเพื่อให้แน่ใจว่าคุณจะได้ใช้ประเภทเรื่องที่เหมาะสมกับความต้องการของคุณมากที่สุด

## ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่แข่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง ประเภทเรื่องนี้เหมือนกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงมิติบริษัทคู่แข่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่แสดงคู่แข่งทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่แข่ง โอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทคู่แข่งอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้

แอมพลิฟายด์ที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่แข่งที่มีให้ใช้ได้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- คู่แข่งของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้

## หมายเหตุการใช้

มีติบริษัทจะรวมถึงลำดับชั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่ค้า

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัทคู่ค้า ซึ่งเหมือนกับประเภทเรื่องโอกาสทางการขายเกือบทั้งหมด ความแตกต่างเดียวคือได้รวมถึงมีติบริษัทคู่ค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์กับประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขายแบบหลายค่าต่อหลายค่า

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่แสดงคู่ค้าทั้งหมดสำหรับโอกาสทางการขาย เนื่องจากประเภทเรื่องนี้เป็นความสัมพันธ์แบบหลายค่าต่อหลายค่าระหว่างโอกาสทางการขายกับบริษัท คู่ค้า โอกาสทางการขายที่ไม่มีการเชื่อมโยงกับบริษัทคู่ค้าอย่างน้อยหนึ่งรายจะไม่สามารถรายงานโดยใช้ประเภทเรื่องนี้ได้

แอทริบิวที่กำหนดความสัมพันธ์ของบริษัทคู่ค้าที่มีให้ใช้สำหรับการรายงานมีดังต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อหลัก
- บทบาท
- บทบาทแบบย้อนกลับ
- วันที่เริ่มต้น
- วันที่สิ้นสุด
- จุดแข็ง
- จุดอ่อน
- ความเห็น

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย

ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และ

การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น

ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers

และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด

ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers



ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- คู่ค้าของโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผู้ติดต่อความสัมพันธ์
- พื้นที่

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลเตอร์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดโอกาสทางการขาย
  - การวัดโอกาสทางการขายที่กำหนดเอง
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - รายได้
  - รายได้ที่คาดไว้
  - รายได้เมื่อปิด
  - รายได้ (000)
  - รายได้ที่คาดไว้ (000)
  - รายได้เมื่อปิด (000)
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
  - จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
  - จำนวน (#) ของโอกาสที่ชนะ
  - จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อจะรวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องนี้ในการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายหนึ่งราย หรือผู้ติดต่อหนึ่งรายที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขายจำนวนมากได้ในประเภทเรื่องโอกาสทางการขายอื่น คุณสามารถรายงานได้เฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับผู้ติดต่อหลักของโอกาสทางการขายเท่านั้น โดยประเภทเรื่องนี้จะไม่มีการวัดใดๆ

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย

## ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

## วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถวิเคราะห์รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขายตามบริษัท พื้นที่ของบริษัท แคมเปญ โอกาสทางการขาย ผลิตภัณฑ์โอกาสทางการขาย ผู้ใช้เป็นเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ และชนิดผลิตภัณฑ์ เนื่องจากเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดซ้ำแต่ละเรคคอร์ดอาจมีวันที่เริ่มต้นแตกต่างกันไป ระดับของรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จะอยู่ระดับต่ำสุด และมีหนึ่งแถวสำหรับเรคคอร์ดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่เกิดซ้ำแต่ละเรคคอร์ดในโอกาสทางการขาย ระดับรายละเอียดสำหรับประเภทเรื่องนี้จะให้ความยืดหยุ่นมากที่สุดในการปรับเพิ่มข้อมูลที่ระดับใดๆ ของมิติที่สนับสนุน ประเภทเรื่องนั้นยังมีมิติโควต้าและการวัดโควต้า ซึ่งทำให้คุณสามารถรายงานทั้งรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย และการวัดโควต้าในรายงานเดียวกัน

## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

## ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

**988** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- บริษัท
- พื้นที่ของบริษัท
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย
- รายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผู้ติดต่อหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- โควต้า

### ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- แคมเปญ
- โอกาสทางการขาย

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย
  - จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวน (#) ผลิตภัณฑ์
- การวัดโควต้า
  - มูลค่าโควต้า

### หมายเหตุการใช้

มิติบริษัทและผู้ติดต่อหลัก รวมถึงลำดับขั้นของสมุดบันทึก ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

รายงานที่สร้างด้วยประเภทเรื่องนี้รวมแถวเรคคอร์ดรายได้สรุปสำหรับเรคคอร์ดรายได้แต่ละรายการที่แสดงในรายงาน หากคุณไม่ต้องการรวมแถวเรคคอร์ดรายได้สรุปไว้ในรายงาน ให้เพิ่มฟิลด์ชื่อผลิตภัณฑ์ในรายงาน หรือใช้ [ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย](#) (ในหน้า 873)

## ประเภทเรื่องการรายงานที่โอกาสทางการขาย

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ทำให้สามารถรายงานความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสทางการขายและทีมโอกาสทางการขาย ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อสืบค้นสมาชิกของทีมที่เกี่ยวข้องกับโอกาสทางการขาย ประเภทเรื่องนี้ไม่มีการวัด

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- ทีมในโอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

### การวัด

ไม่มี

### หมายเหตุการใช้

**การแสดงผลข้อมูล** ประเภทเรื่องนี้จะใช้โหมดการแสดงผลข้อมูลเต็มเสมอ ไม่ว่าคุณจะกำหนดการตั้งค่าในโปรไฟล์ไว้เช่นใดก็ตาม ด้วยเหตุนี้ คุณจึงสามารถรายงานโอกาสทางการขายทั้งหมดที่คุณเป็นเจ้าของหรือสมาชิกทีมได้ทุกเมื่อ

### ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลเตอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้ยังน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ประเภทเรื่องการรายงานใบสั่ง

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์ใบสั่งโดยแยกตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ โอกาสทางการขาย เจ้าของ และผลิตภัณฑ์

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

■ บริษัท

- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- โอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- จำนวน (#) ใบสั่ง
- ปริมาณรายการในใบสั่ง

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วยฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด



ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์สำหรับประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท หรือฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลต์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)

มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- โอกาสทางการขาย
- ใบสั่ง
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- ผลิตภัณฑ์

### หมายเหตุการใช้

ประเภทเรื่องนี้มีหลายมิติ แต่คุณต้องระวังไม่ไปผสมมิติต่างๆ โดยไม่ตั้งใจ การผสมมิติต่างๆ เข้าด้วยกันในบางรูปแบบอาจให้ผลลัพธ์ที่ไม่เกิดประโยชน์

- การวัด 'จำนวน (#) ใบสั่ง' ใช้กับมิติใบสั่งเท่านั้น ซึ่งสามารถปรับเพิ่มได้ตามความสัมพันธ์โดยตรง (มิติบริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ โอกาสทางการขาย และเจ้าของ) แต่ปรับเพิ่มตามมิติผลิตภัณฑ์ไม่ได้ เนื่องจากไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างมิติผลิตภัณฑ์และใบสั่ง
- มิติผลิตภัณฑ์เชื่อมโยงเฉพาะกับรายการในใบสั่งเท่านั้น คุณยังคงสามารถรายงานผลิตภัณฑ์ที่มีรายละเอียดใบสั่งผ่านมิติใบสั่งได้

## ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้า

### ความพร้อม

หัวเรื่องนี้มีอยู่เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องการรายงานของคู่ค้าให้คุณสามารถวิเคราะห์คู่ค้า และวัดประสิทธิภาพที่สำคัญๆ ได้ รวมถึงจำนวนผลิตภัณฑ์ที่คุณสมบัติและรายได้รวมในไปป์ไลน์โอกาสทางการขาย

## ประเภทความสัมพันธ์

สรุป

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- วันที่จัดทำ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- คู่ค้า
- พื้นที่

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคู่ค้า
- การวัดที่กำหนดเองของคู่ค้า
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
  - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวน (#) ของคู่ค้า
- จำนวน (#) ของลีดที่เก็บข้อมูลออกจากระบบแล้ว
- จำนวน (#) คำขอบริการที่ยกเลิก (SR)
- จำนวนโอกาสทางการขายที่ปิด
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
- จำนวน (#) ของลีด
- จำนวน (#) ของลีดที่แปลงเป็นโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่ได้สูญเสียโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของลีดที่เป็นโอกาสทางการขายที่ชนะ
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขายที่เปิด
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของโอกาสทางการขาย
- จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
- จำนวน (#) ของลีดที่ผ่านคุณสมบัติ
- จำนวน (#) ของลีดที่ปฏิเสธ

- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของโอกาสที่ขายสำเร็จ
- จำนวนเฉลี่ย (Avg #) ของจำนวนวันในขั้นตอนนี้
- ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ
- ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
- รายได้เมื่อปิด
- รายได้เมื่อปิด (000)
- รายได้เมื่อปิดของลีด
- รายได้ที่คาดไว้ของลีด
- รายได้จากโอกาสทางการขายสำหรับลีด
- รายได้
- รายได้ (000)

## หมายเหตุการใช้

การวัดที่ผ่านมาจะอิงกับบริษัทผู้ค้าหลักของลีด, โอกาสทางการขาย และคำขอบริการ

## ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีเฉพาะใน Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition เท่านั้น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ข้อมูลที่จำเป็นต่อหลายๆ บทบาทในองค์กรเภสัชกรรมในการสร้างความเข้าใจต่อแพทย์ คัดเลือกข้อมูล และส่งข้อความที่ถูกต้องให้กับบุคคลที่เหมาะสมในเวลาที่เหมาะสม เช่น ผู้จัดการฝ่ายการตลาดสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล ประสิทธิภาพหลักประกัน และการตอบสนองจากหลายกลุ่ม ด้วยข้อมูลนี้ ผู้จัดการจะสามารถปรับแก้หลักประกันหรือกลุ่มเฉพาะของลูกค้านี้ได้ใหม่ และจากนั้นจึงกำหนดลูกค้านี้เป้าหมายตาม ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถวิเคราะห์แนวโน้มการให้ข้อมูล ค้นหาพนักงานที่มีประสิทธิภาพและดูประสิทธิภาพในพื้นที่ และฝึกอบรมทีมตามความจำเป็น

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM

สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- การตอบกลับข้อความ
- แผนรับส่งข้อความ
- รายการแผนรับส่งข้อความ
- ผลิตภัณฑ์

## ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน

**996** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013)  
 มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้ไม่มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดบริษัท
  - จำนวน (#) ของบริษัท
- การวัดกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของบริษัทที่มีกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรม
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่ปิด
  - จำนวน (#) ของกิจกรรมที่เปิด
- การวัดผู้ติดต่อ
  - การวัดที่กำหนดเองของผู้ติดต่อ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวน (#) ของผู้ติดต่อ
- การวัดการตอบกลับข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของการตอบกลับข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนของการตอบกลับข้อความ
  - เลขลำดับโดยเฉลี่ย (Avg)
- การวัดรายการแผนการรับส่งข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของรายการแผนการรับส่งข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี

- สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
- ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวนของรายการแผนการรับส่งข้อความ
- เลขลำดับโดยเฉลี่ย (Avg)
- การวัดแผนการรับส่งข้อความ
  - การวัดที่กำหนดเองของแผนการรับส่งข้อความ
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - สกูลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนของแผนการรับส่งข้อความ

## หมายเหตุการใช้

มีดกิจกรรมจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการรายงานการเสนอราคา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น ออบเจกต์การเสนอราคาต้องได้รับการจัดหาโดยผู้ดูแลระบบ

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ใช้ประเภทเรื่องนี้เพื่อวิเคราะห์การเสนอราคาโดยแยกตามมีติบริษัท วันที่ และเจ้าของ

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มีติ

ประเภทเรื่องนี้มีมีติต่อไปนี้:

- บริษัท
- วันที่
- โอกาสทางการขาย

**998** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของการเสนอราคา
- จำนวน (#) การเสนอราคา

## หมายเหตุการใช้

ไม่มี

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย *ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* หรือ *การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม* เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมลำดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ <b>Oracle CRM On Demand Answers</b>
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย **UTC** ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี **UTC** เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์เตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- การเสนอราคา

### ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ

#### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

#### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ให้ความสามารถวิเคราะห์คำขอบริการด้วยมิติ บริษัท ผู้ติดต่อ คำขอบริการ ผู้ใช้ คู่ค้า และวันที่ ซึ่งช่วยให้คุณวัดและวิเคราะห์การวัดประสิทธิภาพที่สำคัญของคำขอบริการลูกค้าขององค์กร รวมทั้งคำขอบริการเปิดอยู่เป็นเวลานานเท่าไร และระยะเวลาเฉลี่ยที่ปิดคำขอบริการเหล่านั้น การใช้การวัดประสิทธิภาพสำหรับคำขอบริการเหล่านี้สามารถช่วยให้บริษัทของคุณปรับปรุงความพึงพอใจของลูกค้า ผลผลิตของพนักงาน และลดต้นทุนการดำเนินงานได้

#### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์เตอร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์เตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้ในการวัดในฟิลด์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

**1000** วิดีโอออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016



ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- วันที่ปิด
- วันที่เปิด
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทลูกค้าหลัก (ใช้ได้เฉพาะใน Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition เท่านั้น)
- คำขอบริการ

## ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่ติดต่อล่าสุด การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- คำขอบริการ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดคำขอบริการ
  - การวัดคำขอบริการที่กำหนดเอง
    - สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกิลเงินที่จัดทำดัชนี
    - เลขที่ที่จัดทำดัชนี
    - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่ที่จัดทำดัชนี
  - จำนวนคำขอบริการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยังรอดำเนินการ
  - จำนวน (#) ของ SR ที่ยกเลิก
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) อายุคำขอบริการที่เปิด
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนวันในการปิดคำขอบริการ

## หมายเหตุการใช้

- มิติบริษัท ผู้ติดต่อ และคำขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ
- ใช้มิติโอกาสทางการขายเพื่อวิเคราะห์การวัดและแอมทริบิวในความสัมพันธ์ของโอกาสทางการขายกับคำขอบริการ

## ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้ช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์กิจกรรมที่ใช้ร่วมกันแยกตามมิติบริษัท ผู้ติดต่อ และผู้ใช้ เนื่องจากกิจกรรมเหล่านี้สามารถใช้ร่วมกันได้โดยผู้ใช้หนึ่งรายหรือมากกว่าใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกันได้โดยใช้ประเภทเรื่องนี้ แต่จะไม่สามารถรายงานกิจกรรมที่ไม่ใช้ร่วมกันกับผู้ใช้อย่างน้อยหนึ่งรายโดยใช้ประเภทเรื่องนี้

**1002** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016

## ประเภทความสัมพันธ์

หลายค่าต่อหลายค่า

### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้าอันดับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ

## ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลด์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลด์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ประเภทบริษัท หรือฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำดัชนี การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐานสำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม](#) (ในหน้า 1013) มิติในประเภทเรื่องต่อไปนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- กิจกรรม
- ผู้ติดต่อ

## การวัด

ไม่มี

## หมายเหตุการใช้

มิติบริษัท กิจกรรม และผู้ติดต่อจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งจะช่วยให้คุณสามารถวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

การแสดงข้อมูลในเรคคอร์ดกิจกรรมไม่ถูกควบคุมผ่านสมุดบันทึกที่เชื่อมโยงกับเรคคอร์ดกิจกรรมในประเภทเรื่องนี้  
คุณต้องเป็นเจ้าของเรคคอร์ดกิจกรรมหรือคุณต้องได้รับสิทธิ์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้คุณสามารถดูเรคคอร์ดกิจกรรมในประเภทเรื่องนี้

## ประเภทเรื่องการรายงานทางแก้ปัญหา

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ในประเภทเรื่องนี้ คุณสามารถวิเคราะห์ทางแก้ปัญหาได้ตามมิติผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ ค่าบริการ และวันที่หมดอายุ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างทางแก้ปัญหาและค่าบริการที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ คุณยังสามารถวิเคราะห์การวัดทางแก้ปัญหาที่สำคัญและค่าบริการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้บริษัทของคุณสามารถประเมินสถานะและประสิทธิภาพของทางแก้ปัญหาด้วย

### ประเภทความสัมพันธ์

หลายคำต่อหลายคำ

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่หมดอายุ
- ผลิตภัณฑ์

**1004** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

- ชนิดผลิตภัณฑ์
- คำขอบริการ
- ทางแก้ปัญหา

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในโฟลเดอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดที่กำหนดเองของทางแก้ปัญหา
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) สกุลเงินที่จัดทำดัชนี
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เลขที่จัดทำดัชนี
  - สกุลเงินที่จัดทำดัชนี

- เลขที่ที่จัดทำดัชนี
- จำนวนทางแก้ปัญหา
- จำนวนทางแก้ปัญหาคืออนุมัติ
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เผยแพร่
- จำนวนทางแก้ปัญหาที่เลิกใช้
- จำนวน (#) ของ SR
- จำนวน (#) ของ SR ที่เปิดอยู่
- จำนวน (#) ของ SR ที่ปิดแล้ว

### หมายเหตุการใช้

มีดัชนีผลิตภัณฑ์เป็นมิติอิสระ ไม่ต้องรันผ่านผลิตภัณฑ์เหมือนกับประเภทเรื่องอื่นๆ ซึ่งออกแบบมาโดยเฉพาะเพื่อให้เข้ากับลักษณะพิเศษของอินเทอร์เน็ตเฟสผู้ใช้ของทางแก้ปัญหา ซึ่งสามารถระบุผลิตภัณฑ์ให้กับทางแก้ปัญหาได้โดยไม่ต้องมีค่าผลิตภัณฑ์

มีค่าขอบริการจะรวมลำดับชั้นของสมุดบันทึกไว้ด้วย ซึ่งช่วยให้คุณวิเคราะห์การวัดและแอททริบิวต์ที่เกี่ยวข้องได้ทุกระดับ

## ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

คำขอตั้งราคาพิเศษช่วยให้ลูกค้าและเจ้าของแบรนด์สามารถใช้งานชุดกระบวนการทางธุรกิจได้ ซึ่งลูกค้าได้ขอราคาต่ำลงของผลิตภัณฑ์จากเจ้าของแบรนด์ (โดยมีเหตุผลต่างๆ เช่น ผลตอบกลับจากข้อตกลงที่มีการแข่งขันสูงหรือแนวโน้มราคาทั่วไปที่ลดลง)

ประเภทเรื่องนี้ทำให้คุณสามารถทำการวิเคราะห์แบบเรียลไทม์และรายงานเกี่ยวกับคำขอตั้งราคาพิเศษและผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ ช่วยให้คุณสามารถประเมินประสิทธิภาพของลูกค้าได้ คุณสามารถใช้การวัดและข้อมูล เช่น การปรับลดราคาต่ออนุมัติสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ ลูกค้า และไตรมาส เพื่อวัดความมีประสิทธิภาพของส่วนลดราคาและความสามารถของผลิตภัณฑ์ในช่องทาง

### ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องนี้มีมิติต่อไปนี้:

- วันที่
- การลงทะเบียนข้อตกลง
- ลูกค้านับสุดท้าย (บริษัท)

1006 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- อนุมัติครั้งล่าสุดโดย (ผู้ใช้)
- โอกาสทางการขาย
- ผู้ใช้เป็นเจ้าของ
- บริษัทคู่ค้าหลัก
- ผลิตภัณฑ์
- ชนิดผลิตภัณฑ์
- ค่าขอตั้งราคาพิเศษ

## การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดผลิตภัณฑ์ที่จัดราคาพิเศษ
  - จำนวน (#) ของค่าขอตั้งราคาพิเศษ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ
  - จำนวนเงินที่อนุมัติ (000)
  - จำนวนเงินที่ขอ
  - จำนวนเงินที่ขอ (000)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) จำนวนเงินที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่อนุมัติ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายปลีกของผู้ผลิต
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนการจัดซื้อ
  - ปริมาณโดยเฉลี่ย (Avg)
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ต้นทุนที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) เปอร์เซ็นต์ส่วนลดที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายที่ขอ
  - ค่าเฉลี่ย (Avg) ราคาขายที่แนะนำ
  - ปริมาณ

## หมายเหตุการใช้

มีดูลูกค้าอันดับสุดท้ายเป็นนิติบริษัท มีต่อนุมัติครั้งล่าสุดโดยเป็นนิติผู้ใช้

## ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลเตอร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลต์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลต์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในโฟลเดอร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้ในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้ไม่มีฟิลต์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ผู้ติดต่อ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมหอนับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

## ประเภทเรื่องการรายงานยานพาหนะ

### ความพร้อม

ประเภทเรื่องนี้มีให้ใช้งานใน Oracle CRM On Demand ทุกรุ่น

### วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ประเภทเรื่องนี้จะมีความสามารถในการวิเคราะห์การวัดที่เกี่ยวข้องกับยานพาหนะตามมิติของยานพาหนะและตัวแทนจำหน่าย และออบเจกต์มิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัท ผู้ติดต่อ วันที่ตัวแทนจำหน่าย และผลิตภัณฑ์



## ประเภทความสัมพันธ์

ทั่วไป

### มิติ

ประเภทเรื่องมีมิติต่อไปนี้:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตำแหน่งจำหน่าย
- ผลิตภัณฑ์
- ยานพาหนะ

### การวัด

รายการของการวัดสำหรับประเภทเรื่องทั้งหมดมีดังนี้:

- การวัดยานพาหนะ
  - การวัดยานพาหนะแบบปรับแต่งเอง
  - จำนวน (#) ของยานพาหนะ

### หมายเหตุการใช้

#### ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาในการสืบค้นเมื่อมีการใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะอยู่ในฟิลด์อร์ที่มีชื่อที่ลงท้ายด้วย ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม หรือ การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม เช่น ฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของบริษัท และการวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของโอกาสทางการขาย ฟิลด์ตัวเลขที่กำหนดเอง เช่น ฟิลด์ประเภท CUR, INT หรือ NUM สามารถใช้เป็นการวัดในฟิลด์อร์การวัดที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมได้ หากประเภทเรคคอร์ดคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ประเภทเรคคอร์ดบริษัทคือออบเจกต์ที่ใช้รันในประเภทเรื่องประวัติบริษัท

ประเภทเรคคอร์ดต่อไปนี้มีฟิลด์ที่กำหนดเองที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมและมีความครอบคลุมของการวัดใน Oracle CRM On Demand Answers และประเภทเรคคอร์ดเหล่านี้อย่างน้อยหนึ่งประเภทอาจแสดงเป็นมิติหรือข้อเท็จจริงในประเภทเรื่องนี้:

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
บริษัท	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
กิจกรรม	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
การประเมิน	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
แคมเปญ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

ประเภทเรคคอร์ด	ความครอบคลุมของ Oracle CRM On Demand Answers
ผู้ติดต่อ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ออบเจกต์ที่กำหนดเอง 1-40	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมดใน CO1, CO2, CO3, CO4, CO5 และ CO9 เท่านั้น
ลีด	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
โอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
ทีมในโอกาสทางการขาย	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมห้านับแรกของแต่ละประเภท
ผลิตภัณฑ์	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
รายได้	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด
คำขอบริการ	ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมทั้งหมด

### ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมสำหรับการลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลด์อร์ ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะลงท้ายด้วยคำว่ารหัสหรือ UTC ตัวอย่างเช่น มิติผู้ติดต่อมีฟิลด์ฟิลด์การระบุ 1 และยังมีฟิลด์รหัสฟิลด์การระบุ 1 ซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์ฟิลด์การระบุ 1 และในลักษณะเดียวกัน ฟิลด์วันที่จัดทำ UTC เป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลด์วันที่จัดทำ การใช้ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลด์อร์จะสร้างการสืบค้นได้เร็วกว่า วิธีนี้จะเร็วกว่าการใช้ฟิลด์มาตรฐาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม โปรดดูที่ [การใช้ฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม \(ในหน้า 1013\)](#) มิติต่อไปนี้เป็นประเภทเรื่องนี้มีฟิลด์การฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม:

- บริษัท
- ผู้ติดต่อ
- วันที่
- ตัวแทนจำหน่าย
- ยานพาหนะ

### การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน

เมื่อตั้งค่าหรืออัปเดตรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะที่ปรากฏของรายงาน ที่เรียกว่าการจัดรูปแบบตกแต่ง คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตกแต่ง คัดลอกและวางแอททริบิวต์การจัดรูปแบบตกแต่ง และบันทึกรายงานที่จัดรูปแบบเพื่อใช้เป็นเทมเพลตรูปแบบ

กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับรายการที่คุณกำลังจัดรูปแบบ เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สี ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะเวลาของเซลล์ และตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเองของ HTML

คุณสามารถเปลี่ยนแปลงลักษณะของ:

- คอลัมน์และส่วน เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ
- คอลัมน์ในตาราง
- ขนาดของชื่อ

คุณสามารถคัดลอกช่วงของแอททริบิวต์การจัดรูปแบบตกแต่งที่คุณจะใช้กับรายการ เช่น คอลัมน์ในตาราง และวางในรายการประเภทเดียวกัน เช่น คอลัมน์อื่นในตาราง หรือคอลัมน์ในตารางอื่น คุณยังสามารถเรียกคืนลักษณะที่ฟอสต์ได้ ในการดำเนินการดังกล่าว ให้ใช้ไอคอนที่ด้านบนขวาของกล่องโต้ตอบ

**1010** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

มุมมองที่สนับสนุนการคัดลอกและวางได้แก่ ตาราง Pivot Table และมุมมองแผนภูมิ

## เกี่ยวกับการบันทึกรายงานเป็นเทมเพลตรูปแบบ

หลังจากคุณปรับแต่งลักษณะของรายงานและบันทึกแล้ว คุณสามารถใช้เป็นเทมเพลตได้ ซึ่งคุณสามารถใช้การจัดรูปแบบจากรายงานที่บันทึกไว้กับรายงานใหม่หรือที่มีอยู่ได้

มุมมองที่สนับสนุนการใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลตได้แก่ ตาราง Pivot Table และมุมมองแผนภูมิ

หัวข้อนี้ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของรายงาน
- การคัดลอกและวางแอททริบิวต์การจัดรูปแบบ
- การเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์ของแอททริบิวต์
- การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลต

### ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก เปิดการวิเคราะห์
- 4 เลือกรายงานที่คุณต้องการใช้ทำงาน แล้วคลิก ตกลง
- 5 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้เปิดกล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งโดยทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในขั้นตอนที่ 1 ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติคอลัมน์ และคลิกแท็บรูปแบบ ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
  - ในขั้นตอนที่ 2 เปิดกล่องโต้ตอบแก้ไขรูปแบบโดยทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
    - สำหรับชื่อหรือตาราง ให้คลิกปุ่มจัดรูปแบบมุมมอง
    - ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติมุมมอง Pivot Table และปุ่มตั้งค่ารูปแบบสำรอง

**หมายเหตุ:** ในมุมมองตาราง คุณยังสามารถคลิกปุ่มจัดรูปแบบคอลัมน์ และใช้แท็บรูปแบบค่าได้ ในมุมมอง Pivot Table คุณยังสามารถคลิกปุ่มคุณสมบัติส่วน และใช้แท็บคุณสมบัติส่วนได้

กล่องโต้ตอบรูปแบบตกแต่งจะปรากฏขึ้น
- 6 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นใต้)
 

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ
- 7 ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง
 

**หมายเหตุ:** สำหรับการจัดข้อความแนวอนวน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อความคือชิดซ้าย สำหรับตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือชิดขวา

การจัดข้อความแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น
- 8 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

คำแนะนำ: คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับรายการครอบดาว์น ตำแหน่ง

- 9 หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล

ค่าระบุเป็นพิกเซล

- 10 หากต้องการแทนที่สไตล์และอีลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand Answers ให้ทำการเลือกในพื้นที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง

a คลิกการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้งาน

b ระบุที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือสไตล์ชีท

หมายเหตุ: ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคลาสเคสสไตล์ชีท

- 11 คลิก ตกลง

#### ในการตัดลอกและวางแอททริบิวต์การจัดรูปแบบ

- 1 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้ไปที่รายการที่มีการจัดรูปแบบที่คุณต้องการตัดลอก เช่น แถว คอลัมน์ หรือเซลล์ตาราง
- 2 เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่ง คลิกปุ่ม ตัดลอกการจัดรูปแบบ แล้วคลิก ยกเลิก เพื่อปิดกล่องโต้ตอบการปรับแต่งรูปแบบ
- 3 ไปที่รายการที่คุณต้องการวางการจัดรูปแบบ
- 4 เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่ง คลิกปุ่ม วางการจัดรูปแบบ แล้วคลิก ตกลง เพื่อใช้การเปลี่ยนแปลง

#### ในการเรียกคืนลักษณะดีฟอลต์

- เปิดกล่องโต้ตอบการจัดรูปแบบตกแต่งของรายการ และคลิกปุ่ม ล้างการจัดรูปแบบ

สำหรับมุมมองบางประเภท เมื่อคุณเพิ่มมุมมอง คุณสามารถใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลตตามที่อธิบายไว้ในขั้นตอนต่อไปนี้

#### ในการใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นเทมเพลต

- 1 ในเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ ให้ไปที่ขั้นตอนที่ 2 จัดทำโครงร่าง
- 2 คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือกมุมมองที่คุณต้องการ
- 3 คลิกปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบมุมมองจากการวิเคราะห์อื่น ใกล้กับด้านบนของพื้นที่ทำงาน



หมายเหตุ: คุณสามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากรายงานที่มีรูปแบบจากขั้นตอนที่ 2 (การจัดทำโครงร่าง) แต่ไม่สามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากขั้นตอนที่ 1 (การกำหนดเกณฑ์) ได้

- 4 ในกล่องโต้ตอบอิมพอร์ตรูปแบบที่บันทึกไว้ ให้คลิกถัดไปที่รายงานที่บันทึกไว้ และคลิก ตกลง

## 5 คลิกลิงค์บนที่กผลลัพท์หรือปุ่มแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

### การใช้ฟิลต์การฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะลงท้ายด้วยคำว่า รหัส (สำหรับรายการสำหรับเลือก) หรือ UTC (เวลาสากลในการทำงานร่วมกัน) สำหรับฟิลต์วันที่-เวลา การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในการฟิลเตอร์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของรายงานได้

#### ฟิลต์รหัสในฟิลเตอร์

ฟิลต์รหัสจะจัดเก็บคำรายการสำหรับเลือกในรหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา (LIC) สำหรับรายการสำหรับเลือกแบบหลายภาษา ใน Oracle CRM On Demand คุณจะจัดการกับหลายภาษาด้วยรหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา และรายการเฉพาะสำหรับแต่ละภาษา ตัวอย่างเช่น ฟิลต์สถานะอาจถูกนำไปใช้ตามค่าภาษาพร้อมสถานะการใช้งาน

ภาษา	ค่า	รหัสที่ไม่อ้างอิงภาษา
อังกฤษ	ใช้งาน	ใช้งาน
ฝรั่งเศส	Actif	ใช้งาน
เยอรมัน	Aktiv	ใช้งาน
สเปน	Activo	ใช้งาน

ในการฟิลเตอร์บริษัทที่ใช้งาน คุณจะต้องจัดทำฟิลเตอร์สำหรับฟิลต์รหัสสถานะ (เวอร์ชันที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับฟิลต์สถานะ) และสำหรับค่า LIC (ในกรณีนี้คือ ใช้งาน) ไม่ว่าคุณจะใช้ภาษาใด การสืบค้นค่า LIC จะพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน เนื่องจากไม่จำเป็นต้องใช้ขั้นตอนการแปลเพิ่มเติมในการสืบค้นภาษาอื่น

### การแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก

ในการแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก ให้ใช้ขั้นตอนต่อไปนี้

#### ในการแสดงค่า LIC สำหรับรายการสำหรับเลือก

- 1 คลิกลิงค์ร่วม การจัดการ ที่มุมขวาบนของเพจใดก็ได้
- 2 ในส่วนการปรับแต่งแอปพลิเคชัน ให้คลิกลิงค์การปรับแต่งแอปพลิเคชัน
- 3 ในส่วนการตั้งค่าประเภทเรคคอร์ด ให้คลิกลิงค์ของประเภทเรคคอร์ดที่จำเป็น
- 4 ในส่วนการจัดการฟิลต์ ให้คลิกการตั้งค่าฟิลต์ ประเภทเรคคอร์ด
- 5 บนหน้าฟิลต์ ให้คลิกที่หนึ่งในลิงค์แก้ไขรายการสำหรับเลือก สำหรับฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่คุณต้องการ  
ค่า LIC จะอยู่ในคอลัมน์ ID

#### ฟิลต์ UTC ในฟิลเตอร์

เมื่อคุณใช้ฟิลต์ UTC ค่าเหล่านั้นจะไม่แปลงเป็นบริษัทหรือโซนเวลาผู้ใช้ ดังนั้นจึงเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของรายงาน ประสิทธิภาพจะพัฒนาต่อไปเมื่อฟิลต์วันที่-เวลาได้รับการจัดทำดัชนีในฐานข้อมูล คุณสามารถระบุฟิลต์เหล่านี้ในรายงานของคุณ และใช้ฟิลต์ที่ได้รับการแก้ไขโซนเวลาแล้วแทนได้

## เกี่ยวกับลำดับชั้น

อบเจกต์ข้อมูลบางอบเจกต์ เช่น บริษัท, สมุดบันทึก, โอกาสทางการขาย และพื้นที่ สนับสนุนโครงสร้างลำดับชั้น (โครงสร้าง) ตัวอย่างเช่น ลำดับชั้นพื้นที่ปรากฏในประเภทเรื่องหลายรายการ และโดยปกติใช้ในการจัดเก็บข้อมูลพื้นที่การขาย Oracle CRM On Demand สนับสนุนลำดับชั้น 10 ระดับ ตัวอย่างเช่น ลำดับชั้นพื้นที่ที่ใช้สำหรับบริษัทในสหรัฐอเมริกาอาจมีโครงสร้างชนิดนี้:

- ตั้งค่าระดับบนสุดเป็น USA
- ระดับ 8 มีรายการต่อไปนี้: ตะวันออกเฉียงเหนือ, ใต้, ตะวันตกกลาง และตะวันตก
- ระดับ 7 มีรายการย่อย ตัวอย่างเช่น พื้นที่ตะวันออกเฉียงเหนือมี: เมน, นิวแฮมป์ไชร์, เวอร์มอนต์, แมสซาชูเซตส์, โรดไอแลนด์ และคอนเนตทิคัต
- ระดับ 6 มีรายการย่อยมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น รายการแมสซาชูเซตส์มี: บอสตัน, เคปคอต, แมสซาชูเซตส์ตะวันออก และแมสซาชูเซตส์ตะวันตก
- ระดับ 5 แบ่งพื้นที่ก่อนหน้าแยกย่อยยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น พื้นที่เคปคอตมี: เคปตอนล่าง, เคปส่วนนอก, ไฮยานนิส และบาร์นสเตเบิล
- ไม่ใช่ระดับ 4 ในตัวอย่างนี้
- ไม่ใช่ระดับ 3 ในตัวอย่างนี้
- ไม่ใช่ระดับ 2 ในตัวอย่างนี้
- ไม่ใช่ระดับ 1 ในตัวอย่างนี้

ใน Oracle CRM On Demand Answers ลำดับชั้นก่อนหน้าถูกบีบอัดมากขึ้น ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้ จำนวนระดับลำดับชั้นสูงสุดที่สนับสนุนคือ 10 ดังนั้น หากลำดับชั้นมีระดับน้อยกว่าสิบระดับ ค่าระดับที่ต่ำสุดจะถูกทำซ้ำในระดับเหล่านั้น (ไฮยานนิสสำหรับระดับ 5 ถึงระดับ 1) คุณสมบัตินี้ช่วยให้คุณรายงานการวัดที่เกี่ยวข้องในระดับลำดับชั้นใดๆ ก็ได้

ชื่อพื้นที่ระดับบนสุด	สหรัฐอเมริกา
ชื่อพื้นที่ระดับ 8	ตะวันออกเฉียงเหนือ
ชื่อพื้นที่ระดับ 7	แมสซาชูเซตส์
ชื่อพื้นที่ระดับ 6	เคปคอต
ชื่อพื้นที่ระดับ 5	ไฮยานนิส
ชื่อพื้นที่ระดับ 4	ไฮยานนิส
ชื่อพื้นที่ระดับ 3	ไฮยานนิส
ชื่อพื้นที่ระดับ 2	ไฮยานนิส
ชื่อพื้นที่ระดับ 1	ไฮยานนิส

ในอินเทอร์เฟซผู้ใช้ Oracle CRM On Demand Answers แอททริบิวต์ลำดับชั้นอยู่ในฟิลด์ย่อยภายใต้ฟิลด์อิมิตีหลัก เช่น บริษัท, พื้นที่ และอื่นๆ รายการทั้งหมดจะแสดงเรียงตามลำดับตัวอักษร

## ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดเกณฑ์

คุณจะกำหนดเกณฑ์สำหรับรายงานของคุณในเพจกำหนดรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าใช้เพจกำหนดเกณฑ์ ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ตามที่อยู่ภายใน เริ่มต้นกับ **Answers** (รายงานที่กำหนดเอง) (ในหน้า 799) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำที่ละเอียดขึ้นเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

**1014** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

- การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 1015)
- การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน (ในหน้า 1015)
- การเพิ่มฟิลด์ในคอลัมน์ (โปรดดูที่ "การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์" ในหน้า 1016) (ไม่จำเป็นแต่แนะนำให้ใช้)
- การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ (ในหน้า 1023)
- การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ (ในหน้า 1032)
- การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ (ในหน้า 1033) (ไม่จำเป็น)
- การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ (ในหน้า 1036)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน (ในหน้า 1037)
- การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต (ในหน้า 1037)

## การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน

เมื่อจัดทำหรือแก้ไขรายงานใน Oracle CRM On Demand Answers คุณเพิ่มคอลัมน์ได้จนกว่ารายงานจะมีข้อมูลทั้งหมดที่คุณต้องการ

**หมายเหตุ:** ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจใช้ปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand

คุณจะต้องตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังหากมีการข้ามปีหรือไม่ ข้อมูลในรายงานที่ใช้ปฏิทินทางการเงินก่อนหน้าจะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

#### ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งาน ให้ขยายรายการคอลัมน์เพื่อแสดงคอลัมน์ที่คุณสามารถรวมไว้ในรายงานได้
- 2 คลิกที่คอลัมน์ที่คุณต้องการรวมไว้ในรายงาน

**หมายเหตุ:** คุณสามารถลบคอลัมน์ออกจากรายงานได้โดยการคลิกที่ไอคอน X ภายในคอลัมน์นั้น รวมทั้งเปลี่ยนลำดับของคอลัมน์ได้ด้วยการลากไปยังตำแหน่งใหม่และวาง

## การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน

คุณสามารถเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองเป็นคอลัมน์ในรายงานและการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand Answers สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน โปรดดูที่ การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 1015)

สำหรับการใช้งานหลายภาษาโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers คุณจะต้องแปลฟิลด์ที่กำหนดเองให้เป็นแต่ละภาษาที่ใช้ใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อให้ฟิลด์เหล่านั้นสามารถเพิ่มในรายงานและการวิเคราะห์ได้ ตัวอย่างเช่น หากฟิลด์ที่กำหนดเองถูกสร้างขึ้นโดยใช้ภาษาอังกฤษ

ฟิลด์จะต้องถูกแปลเป็นภาษาเยอรมันเพื่อให้ผู้ใช้ภาษาเยอรมันสามารถเห็น และใช้ฟิลด์ในรายงานหรือการวิเคราะห์ได้

## การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์

ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ คุณสามารถตั้งค่าฟิลเตอร์สำหรับคอลัมน์ในรายงานของคุณ ฟิลเตอร์จะจำกัดผลลัพธ์ที่ปรากฏเมื่อรันรายงาน Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงผลลัพธ์ที่ตรงกับเกณฑ์เท่านั้น

ฟิลเตอร์คอลัมน์ประกอบด้วยอิลิเมนต์ต่อไปนี้:

- คอลัมน์ที่ต้องการฟิลเตอร์ เช่น ประเภทบริษัท
- ค่าที่ต้องการใช้เมื่อมีการใช้งานฟิลเตอร์ เช่น 10 (สามารถใช้นิพจน์ SQL หรือตัวแปรแทนค่าได้หากจำเป็น)
- ตัวดำเนินการที่กำหนดวิธีการนำค่านั้นมาใช้ เช่น น้อยกว่า

ตัวอย่างเช่น หากคอลัมน์มีปริมาณการขาย ตัวดำเนินการเป็น น้อยกว่า และค่าคือ 10 ผลลัพธ์จะมีเฉพาะปริมาณการขายที่น้อยกว่า 10 หน่วย

ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้:

- ฟิลเตอร์สามารถรวมกับฟิลเตอร์คอลัมน์อื่นจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกันเพื่อจำกัดผลลัพธ์ของรายงานเพิ่มเติม
- ฟิลเตอร์สามารถจัดกลุ่มให้เป็นฟิลเตอร์ที่ซับซ้อนได้
- ค่าของฟิลเตอร์สามารถถูกจำกัดโดยผลลัพธ์ของรายงานที่บันทึกไว้ล่วงหน้าจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกัน
- ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถใช้ได้กับคอลัมน์ที่ฟิลเตอร์นั้นถูกสร้างขึ้นมานั้น ซึ่งจะไม่ส่งผลกับคอลัมน์อื่น

ฟิลเตอร์จะถูกแปลงเป็นส่วนคำสั่ง WHERE ในคำสั่ง SELECT ของ SQL ส่วนคำสั่ง WHERE นี้ใช้ในการจำกัดจำนวนแถวที่ส่งคืนให้เป็นไปตามข้อจำกัดที่ระบุ ผู้ใช้ขั้นสูงสามารถป้อน SQL สำหรับฟิลเตอร์ได้โดยตรง

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกตัวเลือกที่จะเพิ่มค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เมื่อทำการอัปเดตข้อมูล ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เหล่านั้นอาจจะไม่ปรากฏในรายงานเป็นเวลา 24 ชั่วโมง ดังนั้นคุณอาจไม่สามารถใช้ค่ารายการสำหรับเลือกใหม่เป็นฟิลเตอร์ในระหว่างช่วงเวลานั้น

## การสร้างฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถจัดทำฟิลเตอร์ของแต่ละคอลัมน์ในรายงานของคุณ หากคุณไม่ต้องการให้คอลัมน์แสดงผลลัพธ์ คุณสามารถซ่อนคอลัมน์นั้นได้

**คำเตือน:** ถ้าคุณคลิกปุ่ม รีเฟรช ของเบราเซอร์ของคุณก่อนที่จะจัดทำฟิลเตอร์คอลัมน์เสร็จ เบราเซอร์จะโหลดเพจนั้นใหม่และยกเลิกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

การจัดทำฟิลเตอร์โดยไม่เพิ่มคอลัมน์ไว้ในรายงาน

- ให้คอนโทรล-คลิกคอลัมน์

ในการจัดทำฟิลเตอร์คอลัมน์

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม ฟิลเตอร์ใหม่ ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลเตอร์

**2** ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ เลือกตัวดำเนินการจากรายการดรอปดาวน์ตัวดำเนินการ

ตัวเลือกสำหรับตัวดำเนินการและค่าต่างๆ จะปรากฏขึ้นในคอลัมน์ด้านซ้าย และอาจมีตัวเลือกเพิ่มเติมปรากฏขึ้นในคอลัมน์ด้านขวา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของคอลัมน์ที่คุณเลือก เช่น ปุ่มปฏิทินสำหรับการระบุช่วงวันที่ หรือกล่องเทียบข้อความสำหรับการจำกัดจำนวนค่าในรายการที่ยาว

**3** ในการระบุค่า ให้ป้อนค่าลงในกล่องค่า หรือคลิก ตัวเลือกทั้งหมด เพื่อดูค่าที่มีอยู่ในคอลัมน์ แล้วเลือกค่าจากรายการ

คุณสามารถเพิ่มค่าหลายค่าได้โดยการคลิก เพิ่ม และเลือกค่า หลังจากป้อนข้อมูลของฟิลเตอร์ค่าปัจจุบัน



หมายเหตุ: หากต้องการใช้ ตัวเลือก/ตัวเลือกที่จำกัด ในฟิลด์คอนโทรล-คลิก คุณต้องเลือกอย่างน้อยหนึ่งคอลัมน์ในการวิเคราะห์ คอลัมน์ที่เลือกไม่จำเป็นต้องเป็นคอลัมน์ที่คุณเพิ่มฟิลด์

ใช้คำแนะนำที่แสดงในตารางต่อไปนี้เมื่อเลือกตัวดำเนินการและระบุค่า สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวดำเนินการ โปรดดูที่ หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ ซึ่งจะปรากฏหลังจากขั้นตอนนี้

ตัวดำเนินการ	คำแนะนำการใช้งาน
เท่ากับหรืออยู่ใน	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่าในฟิลด์
ไม่เท่ากับหรือไม่อยู่ใน	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่าในฟิลด์
น้อยกว่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าค่าในฟิลด์
มากกว่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าค่าในฟิลด์
น้อยกว่าหรือเท่ากับ	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์น้อยกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลด์
มากกว่าหรือเท่ากับ	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มากกว่าหรือเท่ากับค่าในฟิลด์
อยู่ระหว่าง	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีตัวเลขหรือวันที่ ระบุสองค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีทั้งค่าที่ระบุและค่าที่อยู่ระหว่างค่าที่ระบุ
เป็น null	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการไม่มีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ไม่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์  บางครั้งการทราบว่ามีค่าใดๆ อยู่หรือไม่อาจมีประโยชน์ และการใช้ตัวดำเนินการ IS NULL ก็เป็นวิธีหนึ่งในการทดสอบเงื่อนไขนั้น
ไม่เป็น null	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ไม่ระบุค่า ตัวดำเนินการจะทดสอบการมีอยู่ของค่าในคอลัมน์เท่านั้น ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลอยู่ในคอลัมน์
อยู่บนสุด	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ N เรคคอร์ดแรก โดย N คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลด์  ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อผู้ที่มีผลงานดีที่สุดใน 10 อันดับแรก
อยู่ล่างสุด	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะ N เรคคอร์ดสุดท้าย โดยที่ N คือเลขจำนวนเต็มที่ระบุเป็นค่าในฟิลด์  ตัวดำเนินการนี้ใช้สำหรับการจัดอันดับผลลัพธ์ เช่น คุณสามารถใช้ตัวดำเนินการนี้ในการหารายชื่อลูกค้าที่มีการแจ้งปัญหาน้อยครั้งที่สุด
มีค่าทั้งหมด	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มีค่าทั้งหมดในฟิลด์
มีค่าอย่างน้อยหนึ่งค่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์มีค่าในฟิลด์อย่างน้อยหนึ่งค่า

ตัวดำเนินการ	คำแนะนำการใช้งาน
ไม่มีค่า	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดซึ่งข้อมูลในคอลัมน์ไม่มีค่าใดๆ ในฟิลเตอร์
เริ่มต้นด้วย	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์เริ่มต้นด้วยค่าในฟิลเตอร์
สิ้นสุดด้วย	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ ระบุค่าเดียว ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่ข้อมูลในคอลัมน์สิ้นสุดด้วยค่าในฟิลเตอร์
เหมือนกับ (เปรียบเทียบกับรูปแบบ)	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวต์การ์ด คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์
ไม่เหมือนกัน (เปรียบเทียบกับรูปแบบ)	ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ระบุค่าเดียวหรือหลายค่า ต้องใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เป็นอักขระไวต์การ์ด คุณอาจระบุอักขระเปอร์เซ็นต์ได้สูงสุดสองตัวในค่า ผลลัพธ์จะมีเฉพาะเรคคอร์ดที่มีข้อมูลในคอลัมน์ไม่ตรงกับค่ารูปแบบในฟิลเตอร์
เป็นพหุคูณ	<p>ใช้ได้สำหรับคอลัมน์ที่มีข้อความ ตัวเลข หรือวันที่ การตั้งค่าคอลัมน์ให้เป็นพหุคูณจะกำหนดให้คอลัมน์นั้นถูกฟิลเตอร์โดยค่าที่ส่งผ่านให้จากรายงานอื่น</p> <p><b>หมายเหตุ:</b> ใช้ตัวเลือกนี้เมื่อเชื่อมโยงรายงานเข้าด้วยกันผ่านการนำวิเกต (โปรดดูที่ <a href="#">ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง</a> (ในหน้า 1038)) คอลัมน์อย่างน้อยหนึ่งคอลัมน์ในรายงานที่คุณดูรายละเอียดเพิ่มเติมต้องมีฟิลเตอร์ เป็นพหุคูณสำหรับรายงานดังกล่าวเพื่อแสดงแถวที่จำกัดค่าที่เลือกและดูรายละเอียดเพิ่มเติมจากรายงานหลัก</p>

**4** ใช้การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการนำวิเกตตัวเลือกหากมีหลายตัวเลือกสำหรับคอลัมน์:

- คลิกบนหมายเลขเพจที่ระบุเพื่อนำวิเกตไปยังเพจนั้น
- คลิกปุ่มเปลี่ยนเพจที่เป็นลูกศรชี้ขวาสองชั้น ( >> ) เพื่อข้ามไปเพจสุดท้าย หรือคลิกปุ่มเปลี่ยนเพจที่เป็นลูกศรชี้ซ้ายสองชั้น ( << ) เพื่อย้อนกลับไปยังแรก

**5** ใช้ปุ่มปฏิทินในการระบุช่วงวันที่สำหรับคอลัมน์ที่มีวันที่

หากต้องการระบุวันที่วันเดียว ให้ระบุวันที่เดียวกันสำหรับวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด

**6** ใช้รายการดรอปลาวนการตรงกัน เพื่อดูค่าที่สามารถใช้ในฟิลเตอร์ และหากต้องการ คุณอาจจะบงเกตเพื่อจำกัดค่าในการส่งคืนได้ (ไม่จำเป็นต้องระบุ) จากนั้นคลิกตัวเลือกตัวเลือกทั้งหมด แล้วเลือกค่าจากรายการที่ส่งคืน

ตัวอย่างเช่น สมมติว่าคุณต้องการดูผลลัพธ์สำหรับพื้นที่ภาคตะวันออก (Eastern) หากคุณป้อน E ลงในกล่องข้อความและเลือก "เริ่มต้นด้วย" จากรายการดรอปลาวนการตรงกัน รายการจะแสดงเฉพาะค่าที่เริ่มต้นด้วย E

**7** ในการเพิ่มนิพจน์ SQL หรือตัวแปรเซสชัน ให้ทำตามต่อไปนี้:

- a** คลิกปุ่ม เพิ่ม และเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม  
ป้ายชื่อบนช่องค่า จะเปลี่ยนแปลงตามค่าที่คุณเลือก
- b** ป้อนนิพจน์ SQL หรือชื่อตัวแปรเซสชันลงในช่อง

นิพจน์ SQL สามารถมีการเรียกฟังก์ชันที่ดำเนินการกับค่าในคอลัมน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 1087) และ [ตัวแปรเซสชัน](#) (ในหน้า 1124)

- 8 ในการลบคำนิพจน์ SQL หรือตัวแปรเซสชัน ให้คลิกไอคอน X ถัดจากคำนั้น  
ในการลบการกำหนดค่าทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ล้างค่า
- 9 หากต้องการให้ฟิลเตอร์นี้ถูกจำกัดโดยค่าของคอลัมน์จากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกันในการวิเคราะห์อื่น ให้คลิกปุ่ม ขึ้นสูง และเลือกตัวเลือกฟิลเตอร์จากผลลัพธ์ของค่าอื่น  
กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์จากค่าของพื้นที่หัวเรื่อง จะปรากฏขึ้น
- 10 หากต้องการแปลงค่าฟิลเตอร์เป็น SQL ให้คลิกปุ่ม ขึ้นสูง และเลือกตัวเลือกแปลงค่าฟิลเตอร์นี้เป็น SQL  
กล่องโต้ตอบฟิลเตอร์ SQL ขึ้นสูง จะปรากฏขึ้น
- 11 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง  
ฟิลเตอร์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนเพจกำหนดเกณฑ์ หรือบนเพจฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้

## หมายเหตุการใช้ตัวดำเนินการ

ตัวดำเนินการบางอย่างทำหน้าที่คล้ายกัน แต่ไม่เหมือนกันทั้งหมด ให้พิจารณาความคล้ายคลึงกันและความแตกต่างกันระหว่างตัวดำเนินการต่อไปนี้:

- เท่ากับ
- อยู่ใน
- มีค่าทั้งหมด
- มีอย่างน้อยหนึ่งค่า
- เหมือนกับ

**เท่ากับ** หรือ **อยู่ใน** จะค้นหาสิ่งตรงกันทั้งหมดระหว่างเกณฑ์การค้นหาและค่าในฐานข้อมูล เช่น หากเกณฑ์ดังกล่าวเป็น Pat Lee เฉพาะ Pat Lee เท่านั้นที่ตรงกันทั้งหมดและผ่านฟิลเตอร์  
เนื่องจากการค้นหาทั้งหมดต้องมีตัวพิมพ์ที่ตรงกัน ค่าเช่น pat Lee หรือ Pat lee จึงไม่ผ่านฟิลเตอร์

**มีค่าทั้งหมด** จะค้นหาทั้งหมดที่ตรงตามเกณฑ์ และค่าทั้งหมดต้องอยู่ในคำนี้เพื่อผ่านฟิลเตอร์ เหมือนกับการค้นหา AND เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาสองค่า ค่า = Pat และ ค่า = Lee  
แล้ว Pat Lee และ Lee Pat จะผ่านฟิลเตอร์ แต่ pat Lee, Pat Smith และ Chris Lee จะไม่ผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากไม่มีเกณฑ์ทั้งหมด (Pat AND Lee)

**มีอย่างน้อยหนึ่งค่า** จะค้นหาค่าที่ตรงกับเกณฑ์ แต่ครั้งครั้นน้อยกว่าตรงที่ไม่ต้องมีค่าทั้งหมด โดยจะเหมือนการค้นหา OR เช่น หากเกณฑ์คือ ค้นหาสองค่า โดย ค่า = Pat และ ค่า = Lee  
แล้ว Pat, Pat Smith, Chris Lee และ Lee จะผ่านฟิลเตอร์เนื่องจากตรงตามเกณฑ์ของ Pat OR Lee

**เหมือนกับ** จะค้นหารูปแบบ ดังนั้นจึงต้องมีการใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) หนึ่งหรือสองตัวเหมือนอักขระไวลด์การ์ด เช่น หากเกณฑ์การค้นหาเป็น ค่า = P%t %ee แล้ว Pat Lee,  
Pit smee และ Packet trainee จะผ่านฟิลเตอร์ทั้งหมด แต่ pat Lee ไม่ผ่าน

สำหรับความเร็วในการค้นหาที่เหมาะสมที่สุด ให้ลดหรือกำจัดการใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบ เช่น มีค่าทั้งหมด มีอย่างน้อยหนึ่งค่า และเหมือนกัน หากคุณต้องการค้นหาค่าที่ตรงทุกประการ  
อย่าใช้ตัวดำเนินการที่ตรงกันตามรูปแบบแทนตัวดำเนินการที่ตรงทุกประการ

## การบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์

คุณสามารถบันทึกฟิลเตอร์เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์หรือเพื่อนำมาใช้ใหม่ในการวิเคราะห์อื่นๆ หากฟิลเตอร์นั้นใช้สำหรับการวิเคราะห์หนึ่งและคุณบันทึกการวิเคราะห์นั้น  
ฟิลเตอร์จะถูกบันทึกเป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์และจะถูกนำไปใช้ทุกครั้งที่รันการวิเคราะห์นั้น นอกจากนี้คุณยังสามารถบันทึกเฉพาะฟิลเตอร์เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์อื่นๆ ได้อีกด้วย  
ฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้และฟิลเตอร์ที่มีฟิลเตอร์ของพื้นที่หัวเรื่องอยู่ปรากฏต่อท้ายชื่อของพื้นที่หัวเรื่องนั้น หากไม่มีฟิลเตอร์ที่บันทึกไว้สำหรับพื้นที่หัวเรื่อง ส่วนนี้ของเพจจะเว้นว่างไว้

## ในการบันทึกฟิลเตอร์คอลัมน์ให้เป็นส่วนหนึ่งของการวิเคราะห์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิก บันทึก

- 2 ในกล่องโต้ตอบบันทึกการวิเคราะห์ เลือกที่ตั้งที่ต้องการบันทึกการวิเคราะห์แล้วคลิก ตกลง

#### ในการบันทึกฟิลด์คอลัมน์สำหรับใช้ในกรวิเคราะห์อื่น

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิก บันทึกฟิลด์
- 2 ในกล่องโต้ตอบบันทึกฟิลด์ ให้เลือกฟิลด์ที่จะบันทึกฟิลด์:
  - หากต้องการบันทึกฟิลด์สำหรับการใช้งานส่วนตัวของคุณ คลิก ฟิลด์ของฉัน  
ฟิลด์ที่บันทึกไว้ในฟิลด์ของฉัน จะมีให้ใช้งานได้สำหรับคุณเท่านั้น
  - หากต้องการบันทึกฟิลด์สำหรับบุคคลอื่นใช้งาน คลิก ฟิลด์สาธารณะ  
ฟิลด์ที่บันทึกไว้ในฟิลด์สาธารณะจะสามารถใช้งานได้โดยผู้อื่นๆ ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ฟิลด์นั้น
- 3 ป้อนชื่อของฟิลด์
- 4 (ไม่จำเป็น) ป้อนคำอธิบายสำหรับฟิลด์
- 5 คลิก ตกลง

#### ในการการแสดงคุณสมบัติของฟิลด์ที่บันทึกไว้

- ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกไอคอนตัวเลือกฟิลด์ถัดจากฟิลด์ที่คุณสมบัติที่คุณต้องการแสดง แล้วเลือกตัวเลือกแก้ไขฟิลด์

#### การนำฟิลด์ที่บันทึกไว้มาใช้กับการวิเคราะห์

คุณสามารถนำฟิลด์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้กับการวิเคราะห์ได้ คุณสามารถนำมาใช้ได้ทั้งข้อมูลของฟิลด์และการอ้างอิงฟิลด์

เมื่อคุณนำข้อมูลฟิลด์คอลัมน์ที่บันทึกไว้มาใช้ ข้อมูลจริงของฟิลด์จะถูกคัดลอกมายังพื้นที่ฟิลด์ บนเพจกำหนดเกณฑ์ การคัดลอกนี้ช่วยให้คุณแก้ไขเกณฑ์ของฟิลด์ได้โดยไม่ต้องทำการเปลี่ยนแปลงฟิลด์ที่บันทึกไว้ เมื่อคุณนำการอ้างอิงฟิลด์มาใช้ ฟิลด์ที่บันทึกไว้จะถูกอ้างอิงด้วยชื่อของฟิลด์เท่านั้น และคุณสามารถดูข้อมูลของฟิลด์ได้แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

#### ในการบันทึกฟิลด์คอลัมน์ลงในกรวิเคราะห์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิก เปิดฟิลด์ที่บันทึกไว้
- 2 นาฬิกาไปที่ฟิลด์ฟิลด์ที่เหมาะสม เลือกฟิลด์ที่บันทึกไว้ที่คุณต้องการนำมาใช้ แล้วคลิก ตกลง
- 3 ในกล่องโต้ตอบนำฟิลด์ที่บันทึกมาใช้ ในส่วนตัวเลือกฟิลด์ ให้ระบุตัวเลือกของคุณ ถ้ามี
- 4 คลิก ตกลง  
ฟิลด์จะปรากฏขึ้นในพื้นที่ฟิลด์ บนเพจกำหนดเกณฑ์

#### การแก้ไขฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขฟิลด์คอลัมน์เพื่อเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของฟิลด์ได้

**1020** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

### ในการแก้ไขฟิลด์คอลัมน์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ที่คุณต้องการแก้ไข แล้วเลือก แก้ไขฟิลด์  
กล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลด์ จะปรากฏขึ้น
- 2 ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

### การแก้ไขสูตรสำหรับฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขสูตรสำหรับฟิลด์คอลัมน์ได้ การแก้ไขของคุณจะนำไปในการใช้ฟิลด์ของคอลัมน์เท่านั้น สูตรสามารถมีการเรียกฟังก์ชันเพื่อทำการคำนวณขั้นสูงได้ โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 1087)

### ในการแก้ไขสูตรของคอลัมน์สำหรับฟิลด์

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ แล้วเลือก แก้ไขสูตรคอลัมน์
- 2 คลิกแท็บสูตรของคอลัมน์
- 3 พิมพ์สูตรลงในพื้นที่สูตรของคอลัมน์
- 4 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณ

### การลบฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถลบฟิลด์เดียวหรือฟิลด์ทั้งหมดออกจากกรวิเคราะห์ได้

**หมายเหตุ:** ถ้ากรวิเคราะห์ที่บันทึกไว้ก่อนหน้ามีการใช้ฟิลด์ใดๆ ให้บันทึกการวิเคราะห์นั้นอีกครั้งเพื่อลบฟิลด์ออก

### ในการลบฟิลด์คอลัมน์ออกจากกรวิเคราะห์

- ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกไอคอน X

### การรวมฟิลด์คอลัมน์กับฟิลด์คอลัมน์อื่น

การรวมฟิลด์คอลัมน์เรียกอีกอย่างว่าการฟิลด์ในวงเล็บ ซึ่งช่วยให้คุณจัดทำฟิลด์ที่ซับซ้อนได้โดยไม่ต้องรู้จัก SQL

คุณสามารถรวมฟิลด์คอลัมน์ด้วยตัวดำเนินการ AND และ OR ตัวดำเนินการ AND หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุในแต่ละฟิลด์ ตัวดำเนินการนี้เป็นคำศัพท์สำหรับวิธีการรวมฟิลด์คอลัมน์ ตัวดำเนินการ OR หมายความว่าต้องตรงตามเกณฑ์ที่ระบุอย่างน้อยหนึ่งฟิลด์คอลัมน์

### การรวมฟิลด์คอลัมน์กับฟิลด์คอลัมน์อื่น

- 1 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มฟิลด์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลด์ลงในกรวิเคราะห์ หรือเพิ่มฟิลด์คอลัมน์อย่างน้อยสองฟิลด์ลงในฟิลด์ที่บันทึกไว้  
ฟิลด์จะแสดงรายการอยู่ในส่วนฟิลด์ โดยมีตัวดำเนินการ AND อยู่ระหว่างฟิลด์เหล่านั้น
- 2 หากต้องการเปลี่ยนตัวดำเนินการ AND เป็นตัวดำเนินการ OR ให้คลิกที่ตัวดำเนินการ

3. ขณะที่คุณเพิ่มฟิลด์คอลัมน์ ให้คลิกตัวดำเนินการ AND หรือ OR เพื่อจัดกลุ่มฟิลด์เข้าด้วยกัน และสร้างการรวมกันของฟิลด์ที่ต้องการ อีลิเมนต์ฟิลด์ที่รวมกันจะอยู่ในกรอบ
4. ในการคัดลอก หรือยกเลิกการจัดกลุ่มอีลิเมนต์ที่รวมกันอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขกลุ่มฟิลด์ แล้วเลือกตัวเลือกที่เหมาะสม

### การป้องกันไม่ให้ฟิลด์ถูกแทนที่ในระหว่างการนำเิกตและการปรอมต์

คุณสามารถป้องกันข้อมูลของฟิลด์ในรายงานไม่ให้ได้รับผลกระทบจากการนำเิกตและการปรอมต์ ฟิลด์ที่มีการป้องกันจะถูกนำไปใช้กับผลลัพธ์ทุกครั้ง

#### ในการป้องกันไม่ให้มีการเปลี่ยนแปลงฟิลด์ในระหว่างการนำเิกตและการปรอมต์

- ในเพจกำหนดเกณฑ์ ในส่วนฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกฟิลด์ สำหรับฟิลด์ แล้วเลือก ป้องกันฟิลด์

### การใช้รายงานที่บันทึกไว้เป็นฟิลด์

ฟิลด์สามารถรวมกันกับฟิลด์อื่น เช่นเดียวกับที่สามารถขึ้นกับค่าที่ส่งคืนโดยรายงานอื่น รายงานที่บันทึกไว้รายงานใดก็ตาม สามารถใช้ในการฟิลด์คอลัมน์ที่เลือกในรายงานของคุณ

#### ในการจัดทำฟิลด์ที่ขึ้นกับผลลัพธ์ของรายงานอื่นที่บันทึกไว้

1. ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม ฟิลด์ใหม่ ในคอลัมน์ที่คุณต้องการจัดทำฟิลด์
2. ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลด์ ให้คลิกปุ่ม ขึ้นสูง แล้วเลือกตัวเลือกฟิลด์ที่ขึ้นกับผลลัพธ์ของตัวเลือกค่าอื่น
3. ในกล่องโต้ตอบฟิลด์จากค่าของที่บันทึกไว้ ในฟิลด์ความสัมพันธ์ ให้เลือกความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างผลลัพธ์และคอลัมน์ที่จะฟิลด์
4. คลิก เบรค และนำเิกตไปที่รายงานที่บันทึกไว้

5. ในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ ให้เลือกคอลัมน์ที่จะใช้สำหรับฟิลด์

หากรายงานที่บันทึกไว้มีชื่อคอลัมน์ที่ตรงกับคอลัมน์ที่คุณจัดทำฟิลด์ ชื่อคอลัมน์นั้นจะปรากฏเป็นรายการแรกในรายการค่าในฟิลด์ใช้ค่าในคอลัมน์ คุณสามารถเลือกคอลัมน์อื่นได้

6. คลิก ตกลง

ฟิลด์จะปรากฏขึ้นในส่วนฟิลด์ในเพจกำหนดเกณฑ์

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการแก้ไขฟิลด์ในภายหลัง คุณสามารถแก้ไขข้อมูลที่แสดงในกล่องโต้ตอบฟิลด์จากค่าของที่บันทึกไว้เท่านั้น

### การแก้ไข SQL สำหรับฟิลด์คอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขตรรกะของส่วนคำสั่ง WHERE ของ SQL เพื่อใช้งานเป็นฟิลด์ได้ แม้โดยทั่วไปคุณสมบัตินี้จะไม่จำเป็น

แต่คุณสมบัตินี้มีไว้ให้ผู้ใช้ที่ต้องการความสามารถในการใช้งานฟิลด์ขั้นสูง สำหรับคำอธิบายโดยละเอียดของไวยากรณ์ SQL ให้ดูหนังสืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากแหล่งอื่น คู่มืออ้างอิงเกี่ยวกับ SQL จากผู้จำหน่ายฐานข้อมูล หรือจากไซต์อ้างอิงออนไลน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ SQL ใน Oracle CRM On Demand Answers โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 1087)

### ในการแก้ไข SQL ที่สร้างขึ้นจากฟิลเตอร์คอลัมน์

1 ขณะอยู่ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ ให้คลิก ขึ้นสูง แล้วเลือกตัวเลือกแปลงค่าฟิลเตอร์นี้เป็น SQL

2 ป้อนการแก้ไขของคุณลงในกล่องข้อความแล้วคลิก ตกลง

ฟิลเตอร์จะปรากฏอยู่ในพื้นที่ฟิลเตอร์ บนเพจกำหนดเกณฑ์ หลังจากที่คุณเลือกตัวเลือกนี้ การแก้ไขฟิลเตอร์จะแสดง SQL ที่คุณป้อนทุกครั้ง

ตัวอย่าง: การระบุลูกค้าด้วยปริมาณการขายสูงสุด

ตัวอย่างต่อไปนี้จะรายงานข้อมูลของลูกค้าสิบลายที่มียอดขายสูงสุดในปี 2003

"วันที่ปิด" "ปีปฏิทิน" = 2003

AND RANK("การวัดโอกาสทางการขาย"."รายได้เมื่อปิด") <= 10

## การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมลักษณะการแสดงผลและโครงสร้างของคอลัมน์และข้อมูลของคอลัมน์

นอกจากนี้คุณยังสามารถระบุการจัดรูปแบบเพื่อนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ที่ตรงกับเงื่อนไขบางอย่างเท่านั้นได้อีกด้วย จากการตั้งค่าฟิลด์

ค่าที่คุณเลือกสำหรับคอลัมน์จะนำมาใช้กับรายงานปัจจุบันเท่านั้น

### การแก้ไขลักษณะการแสดงผลข้อมูลของคอลัมน์

ลักษณะการแสดงผลฟิลด์ข้อมูลของคอลัมน์ในผลลัพธ์จะขึ้นกับคาสต์คิงส์สไตล์ซีทีและไฟล์ข้อความ XML คุณสามารถใช้แท็บสไตล์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ เพื่อแทนที่การตั้งค่าฟิลด์ต่างๆ ได้ เช่น แบบและขนาดตัวอักษรที่ต้องการใช้ ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

### การแก้ไขลักษณะการแสดงผลของข้อมูลในคอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์

3 เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้

4 ในแท็บรูปแบบข้อมูล คุณสามารถควบคุมวิธีการแสดงผลข้อมูลได้โดยเลือกช่องทำเครื่องหมายแทนที่ค่าฟิลด์รูปแบบข้อมูล

ตัวเลือกนี้ช่วยให้คุณแทนที่ค่าฟิลด์ลักษณะการแสดงผล ตัวเลือกที่คุณเห็นอาจแตกต่างกันขึ้นกับประเภทของข้อมูล ตัวอย่างเช่น ถ้าคอลัมน์มีข้อมูลตัวเลข

คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงค่าตัวเลขนั้น เช่น เปอร์เซนต์ ชื่อเดือน หรือวันที่ คุณสามารถเลือกจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะแสดง วิธีแสดงจำนวนลบ จำนวนหลักที่ต้องการแสดง และเครื่องหมายคั่นจำนวนหลักพัน หากคอลัมน์มีข้อความ คุณสามารถเลือกวิธีการแสดงข้อความนั้น เช่น Plain Text, HTML, หรือลิงค์

ในกล่องข้อความรูปแบบข้อความที่กำหนด จะแสดงสตริง HTML ที่ใช้ในการแสดงข้อมูลโดยขึ้นกับค่าที่คุณเลือก

หากต้องการใช้รูปแบบที่กำหนดเองสำหรับข้อความ เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเองจากรายการการตอบดาว แล้วป้อนรูปแบบที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนข้อมูล HTML

ซึ่งมีการจัดรูปแบบพิเศษได้ นอกจากนี้คุณยังสามารถป้อนสตริง HTML ได้ก็ตามที่ใช้ได้ รวมทั้ง JavaScript, VBScript, และอื่นๆ ได้อีกด้วย

ตัวอย่างเช่น HTML ตัวอย่างต่อไปนี้จะตั้งค่าความกว้างและความสูงของคอลัมน์ในตารางและ Pivot Table ในตัวอย่างนี้ ข้อความ html ที่อยู่ภายในวงเล็บกำกับ

([html]) จะหมายถึงการใช้ HTML และเครื่องหมายแอท (@) จะแสดงแทนข้อมูลแบบไดนามิกของคอลัมน์

[html]<span style="width: 200px" style="height: 50px">@</span>

หากคุณไม่รู้จัก HTML, JavaScript, VBScript หรืออื่นๆ คุณสามารถดูข้อมูลได้จากข้อมูลอ้างอิงภายนอก

ในการจัดทำรูปแบบตัวเลขที่กำหนด คุณสามารถใช้เครื่องหมายเลขที่ (#) เพื่อใส่เลขนัยสำคัญ และเลขศูนย์ (0) เพื่อจำนวนหลักตามจำนวนที่ระบุแม้ว่าตัวเลขอาจไม่มีความละเอียดขนาดนั้นก็ตาม ดังตัวอย่างต่อไปนี้:

การระบุ ##.# จะแสดง 12.34 เป็น 12.3

การระบุ ##.000 จะแสดง 12.34 เป็น 12.340

**5** คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

## การแก้ไขโครงสร้างของข้อมูลในคอลัมน์

ใช้แท็บรูปแบบคอลัมน์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ในการทำงานต่อไปนี้:

■ ระบุว่าคอลัมน์ใดจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์บ้าง

ตามปกติคอลัมน์จะมองเห็นได้ในผลลัพธ์ตามค่าดีฟอลต์ แต่อาจมีคอลัมน์ในรายงานของคุณที่ไม่ต้องการให้ใส่ไว้ในผลลัพธ์ เช่น คอลัมน์ที่ใช้ในการจัดทำฟิลเตอร์

■ ระบุตารางสำรองและส่วนหัวคอลัมน์และนำการจัดรูปแบบที่กำหนดเองมาใช้

■ ควบคุมการแสดงผลข้อมูลที่ซ้ำกัน เช่น ค่าในคอลัมน์ที่ซ้ำกัน

ข้อมูลในคอลัมน์หนึ่งของตารางอาจซ้ำกันเมื่อเทียบกับแถวของข้อมูลในคอลัมน์อื่นในตาราง เช่น ถ้ามีคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อลูกค้า และอีกคอลัมน์หนึ่งแสดงรายชื่อพื้นที่ของลูกค้าเหล่านั้นอยู่ ข้อมูลพื้นที่อาจซ้ำกันได้สำหรับแต่ละแถวของลูกค้า คุณสามารถเลือกให้แสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียว หรือแสดงในแต่ละแถวก็ได้ การแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวทำให้อ่านตารางได้ง่ายขึ้น และสามารถช่วยให้แยกความแตกต่างของข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น

■ ระบุการโต้ตอบที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้ดำเนินการกับผลลัพธ์ เช่น การนำวิเกตไปที่รายงานอื่น

นอกจากนี้คุณยังสามารถใช้ฟังก์ชันและนิพจน์เงื่อนไขในการจัดรูปแบบผลลัพธ์ในลักษณะต่างๆ ได้อีกด้วย

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

### การซ่อนคอลัมน์ในผลลัพธ์

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

**2** ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์

**3** เลือกช่องทำเครื่องหมายซ่อนคอลัมน์นี้ หากยังไม่ได้เลือกไว้

### ในการจัดทำตารางที่กำหนดเองและส่วนหัวคอลัมน์

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก กำหนดเกณฑ์

**2** คลิกปุ่ม คุณสมบัติของคอลัมน์ สำหรับคอลัมน์

หากคุณรวมผลลัพธ์จากรายงานหลายรายงาน ปุ่มคุณสมบัติของคอลัมน์จะอยู่ที่ระดับคอลัมน์ของผลลัพธ์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายงาน โปรดดูที่ [การรวมผลลัพธ์จากรายงานโดยใช้การดำเนินการเซต \(โปรดดูที่ "การรวมผลลัพธ์จากรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต" ในหน้า 1037\)](#)

**3** ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์

**4** ในพื้นที่ส่วนหัว เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวคอลัมน์

**1024** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



การดำเนินการนี้ช่วยให้คุณเปลี่ยนข้อความส่วนหัวและการจัดรูปแบบส่วนหัวได้

- 5 ในการเปลี่ยนข้อความของส่วนหัวตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้ป้อนข้อความส่วนหัวใหม่ลงในกล่องข้อความที่เหมาะสม ส่วนหัวจะถูกใช้ในรายงานนี้แทนส่วนหัวจากดีฟอลต์  
**หมายเหตุ:** คุณยังสามารถระบุการนำวิถีไปที่รายงานอื่นในพื้นที่การโต้ตอบของส่วนหัวคอลัมน์
- 6 หากต้องการเปลี่ยนรูปแบบส่วนหัวของตารางหรือส่วนหัวคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขรูปแบบ ซึ่งอยู่ถัดจากกล่องข้อความ กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น  
เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสีขั้นสูง สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ "การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์" ด้านล่าง

#### ในการยกเลิกการแสดงข้อมูลที่ซ้ำกัน

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแก้ไขรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในพื้นที่การไม่แสดงค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม:
  - เลือกไม่แสดง เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียวและไม่แสดงแถวที่ข้อมูลซ้ำกัน
  - เลือกแสดงซ้ำ เพื่อแสดงข้อมูลที่ซ้ำกันในทุกแถว
  - เลือกค่าดีฟอลต์ เพื่อคงค่าดีฟอลต์ของลักษณะการแสดงผล

#### ในการระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่คอลัมน์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแก้ไขรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในการระบุสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่คอลัมน์ เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในพื้นที่การโต้ตอบของส่วนหัวคอลัมน์:
  - ค่าดีฟอลต์ - คืนค่าดีฟอลต์การโต้ตอบ
  - เจาะ - ช่วยให้คุณสามารถเจาะข้อมูลลึกขึ้น คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้
  - นาวีเกต - ช่วยให้คุณสามารถนำวิถีไปที่การวิเคราะห์อื่นได้ คลิกปุ่ม เพิ่มเป้าหมายการนำวิถี ค้นหาไปยังรายงานหรือแผงควบคุมเป้าหมาย จากนั้นคลิก ดกลง และป้อนหัวข้อสำหรับเป้าหมายลงในกล่องข้อความหัวข้อ ทำซ้ำขั้นตอนนี้สำหรับแต่ละเป้าหมายการนำวิถีที่คุณต้องการเพิ่ม ให้คลิกปุ่ม ลบ ด้านข้างของกล่องข้อความหัวข้อ เพื่อลบเป้าหมายการนำวิถีนั้น
  - ไม่มีการโต้ตอบ - ปิดใช้งานการเจาะข้อมูลหรือการนำวิถี การโต้ตอบจะถูกกำหนดไว้แยกจากส่วนหัวคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์

#### ในการระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแก้ไขรูปแบบคอลัมน์

**3** หากต้องการระบุสิ่งที่ควรเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ค่า ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสมในพื้นที่การโต้ตอบของค่า:

- ค่าดีฟอลต์ - คินค่าดีฟอลต์การโต้ตอบ
- เจาะ - ช่วยให้คุณสามารถเจาะข้อมูลลึกขึ้น คุณสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้
- นาวิเกต - ช่วยให้คุณสามารถนาวิเกตไปที่การวิเคราะห์อื่นได้ คลิกลุ่ม เพิ่มเป้าหมายการนาวิเกต ค้นหาไปยังรายงานหรือแผงควบคุมเป้าหมาย จากนั้นคลิก ตกลง และป้อนหัวข้อสำหรับเป้าหมายในกล่องข้อความหัวข้อ ทำซ้ำขั้นตอนนี้สำหรับแต่ละเป้าหมายการนาวิเกตที่คุณต้องการเพิ่ม ให้คลิกลุ่ม ลบ ด้านข้างของกล่องข้อความหัวข้อเพื่อลบเป้าหมายการนาวิเกตนั้น
- ไม่มีการโต้ตอบ - ปิดใช้งานการเจาะข้อมูลหรือการนาวิเกต การโต้ตอบจะถูกกำหนดไว้แยกจากส่วนหัวคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์

### การใช้การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขกับข้อมูลในคอลัมน์

ในตารางและ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะช่วยสร้างความน่าสนใจแก่อีลีเมนต์ของข้อมูลหากตรงตามเงื่อนไขบางประการ เช่น คุณสามารถแสดงตัวเลขรายได้จากการขายที่สูงด้วยสีบางสี หรือแสดงรูปภาพ เช่น ถ้วยรางวัล ถัดจากชื่อของพนักงานขายแต่ละคนที่ทำรายได้เกินกว่าเปอร์เซ็นต์ที่กำหนด

คุณสามารถทำเช่นนี้ได้โดยเลือกคอลัมน์หนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าในรายงานที่ต้องการใช้ ระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้วเลือกตัวเลือกสำหรับแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และ สไตลชีทที่ต้องการนำมาใช้เมื่อตรงตามเงื่อนไข รูปแบบตามเงื่อนไขสามารถประกอบด้วยสี แบบอักษร รูปภาพ และอื่นๆ สำหรับข้อมูลและสำหรับเซลล์ตารางที่มีข้อมูล ขั้นตอนต่างๆ ในการระบุเงื่อนไขเหมือนกันกับขั้นตอนที่ใช้ในการจัดทำฟิลเตอร์

คุณสามารถเพิ่มเงื่อนไขหลายเงื่อนไขเพื่อให้ข้อมูลและเซลล์ตารางแสดงอยู่ในแบบใดรูปแบบหนึ่งในจำนวนหลายรูปแบบโดยขึ้นกับค่าของข้อมูล เช่น รายได้จากการขายที่ต่ำอาจแสดงด้วยสีหนึ่ง และรายได้จากการขายที่สูงอาจแสดงด้วยสีอีกสีหนึ่ง

มีความแตกต่างบางประการระหว่างการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขของตารางทั่วไปและของ Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จัดรูปแบบคอลัมน์หนึ่งจากค่าของอีกคอลัมน์หนึ่งจะไม่มีผลใน Pivot Table แต่จะมีผลในตารางมาตรฐาน เช่น การตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากยอดขายในพื้นที่ที่ไม่มีผลใน Pivot Table แต่การตั้งค่าสีของข้อมูลยอดขายจากค่าข้อมูลยอดขายจะมีผลใน Pivot Table เช่นเดียวกับการตั้งค่าสีของชื่อพื้นที่จากชื่อของพื้นที่นั้น เช่น การแสดงค่าของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือด้วยข้อความสีตัวหนา

**หมายเหตุ:** ใน Pivot Table เงื่อนไขจะได้รับการประเมินจากค่าที่คำนวณได้หรือรวบรวมได้โดย Pivot Table การจัดรูปแบบตามเงื่อนไขจะนำมาใช้ตามค่าที่ใช้อ้างอิงแม้ว่าคุณจะเลือกตัวเลือก แสดงเป็น เพื่อแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์หรือดัชนีก็ตาม

ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้กับข้อมูลของคอลัมน์ในรายงานที่คุณกำลังใช้งานอยู่เท่านั้น

### ในการเพิ่มการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขให้กับคอลัมน์ในรายงาน

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกลุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์

**2** ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกกับการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข

**3** คลิกลุ่ม เพิ่มเงื่อนไข และเลือกคอลัมน์ในรายงานที่ต้องการสำหรับใช้ในการสร้างเงื่อนไข

กล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ จะเปิดขึ้น จากนั้นเลือกตัวดำเนินการและค่าสำหรับเงื่อนไข

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณเข้าใช้กล่องโต้ตอบ จัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์ จากแท็บการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข กล่องโต้ตอบจะแสดงเฉพาะตัวเลือกที่สามารถใช้ได้สำหรับการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขเท่านั้น เช่น รายการตรวจสอบตัวดำเนินการจะแสดงชุดย่อยของตัวดำเนินการที่ใช้ในการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข

**4** คลิก ตกลง ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลเตอร์

กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ จะปรากฏขึ้น

**5** เลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ ภาพ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตลชีทขั้นสูง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การจัดรูปแบบข้อมูลในคอลัมน์ ในหัวข้อนี้

**หมายเหตุ:** หากคุณระบุรูปภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข รูปภาพนั้นจะปรากฏในผลลัพธ์ตามเงื่อนไข

## 6 คลิก ตกลง เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้วเพื่อกลับไปที่กล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ จะแสดงเงื่อนไขและการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขที่จะนำไปใช้

คอลัมน์จะได้รับการประเมินตามลำดับที่แสดงในรายการ

- ในการจัดลำดับคอลัมน์ใหม่ คลิกปุ่ม ย้ายขึ้น หรือ ย้ายลง
- ในการลบคอลัมน์ออกจากเงื่อนไข คลิกปุ่ม ลบ
- ในการแก้ไขเงื่อนไขหรือรูปแบบตามเงื่อนไข ให้คลิกที่เงื่อนไขนั้น

## 7 คุณสามารถระบุเงื่อนไขอื่นที่ต้องการเพิ่มเติม หรือคลิก ตกลง หากคุณดำเนินการเสร็จแล้ว

ตัวอย่างต่อไปนี้อธิบายว่าการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสามารถนำไปใช้กับผลลัพธ์ได้อย่างไรบ้าง

สมมุติว่ารายงานประกอบด้วยการจัดอันดับชนิดต่างๆ ด้วยค่า 1 ในคอลัมน์เพื่อป้องกันอันดับที่แย่ที่สุด และค่า 10 เพื่อป้องกันอันดับที่ดีที่สุด คุณสามารถนำการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขมาใช้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่อไปนี้:

- ใช้ภาพหนึ่งในการป้องกันอันดับต่ำสำหรับคอลัมน์มีค่า 1 2 หรือ 3
- อีกรูปภาพหนึ่งเพื่อป้องกันอันดับปานกลางสำหรับคอลัมน์มีค่า 4 5 6 หรือ 7
- ภาพที่สามเพื่อป้องกันอันดับสูงสำหรับคอลัมน์มีค่า 8 9 หรือ 10

ในกล่องโต้ตอบกราฟิก เลือกตัวเลือกการจัดวางภาพอย่างเดียว ในการแสดงผลลัพธ์ คอลัมน์จะปรากฏโดยแสดงเฉพาะรูปภาพเท่านั้น และไม่แสดงตัวเลขอันดับ

## การจัดรูปแบบเนื้อหาในคอลัมน์

ใช้กล่องโต้ตอบการแก้ไขรูปแบบ (และตัวเลือกบนแท็บ สไตล์ ของกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติคอลัมน์) เพื่อเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงสำหรับข้อมูลในคอลัมน์ที่แสดงอยู่ในเซลล์ในรูปแบบของตาราง เช่น ตาราง หรือ Pivot Table นอกจากนี้คุณยังสามารถเลือกการตั้งค่าสำหรับตารางและส่วนหัวคอลัมน์ได้อีกด้วย

หากคุณแทนที่ค่าที่พอลัดคุณสมบัติการจัดรูปแบบของคอลัมน์ ค่าที่คุณเลือกจะเป็นแบบสแตติก หากคุณระบุคุณสมบัติการจัดรูปแบบตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ไว้ ค่าที่คุณเลือกจะนำมาใช้ก็ต่อเมื่อตรงตามเงื่อนไขเท่านั้น

**ในการใช้กล่องโต้ตอบ การแก้ไขรูปแบบ หรือแท็บสไตล์ ของกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์
- 3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นใต้)
- 4 ในพื้นที่เซลล์ ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ การจัดขีด สีพื้นหลัง และรูปภาพ ที่ต้องการแสดงภายในเซลล์
  - ค่าที่เลือกสำหรับการจัดขีดแนวอนและแนวตั้งเหมือนกันกับค่าสำหรับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลผลคำ การจัดขีดแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

**สำหรับการจัดแนวอน:**

เลือกซ้าย เพื่อจัดข้อความชิดด้านซ้าย การจัดชิดซ้ายมักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลของข้อความที่ซึ่มากที่สุด เลือกขวา เพื่อจัดข้อความชิดด้านขวา การจัดชิดขวามักใช้ในการจัดตำแหน่งข้อมูลตัวเลข เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อความอยู่กึ่งกลาง หากต้องการคงค่าที่พอลัดการจัดชิดข้อมูลของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกค่าที่พอลัด

**สำหรับการจัดแนวตั้ง:**

เลือกบน เพื่อจัดข้อมูลขีดด้านบนของเซลล์ตาราง เลือกล่าง เพื่อจัดข้อมูลขีดด้านล่างของเซลล์ตาราง เลือกกึ่งกลาง เพื่อจัดข้อมูลไว้กลางเซลล์ตาราง หากต้องการค่าดีฟอลต์การจัดขีดข้อมูลแนวตั้งของคอลัมน์นี้ไว้ ให้เลือกค่าดีฟอลต์

- เมื่อคุณคลิกปุ่ม ภาพ กล้องโต้ตอบกราฟิก จะปรากฏขึ้น
  - เลือกตัวเลือกไม่มีภาพ หากคุณไม่ต้องการใส่ภาพ
  - ในการใส่ภาพที่กำหนดเอง เลือกตัวเลือกภาพที่กำหนดเอง และระบุพารามิเตอร์ที่เหมาะสมในกล่องข้อความ ภาพควรสามารถเข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูผลลัพธ์ ภาพที่กำหนดเองสามารถใช้ได้สำหรับทั้งผลลัพธ์แบบตามเงื่อนไขและไม่ตามเงื่อนไข
  - ในการใส่ภาพที่มีมาให้กับ Oracle CRM On Demand Answers ให้ใช้วินโดว์การเลือกกราฟิก วินโดว์จะแสดงภาพที่สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดรูปแบบตามเงื่อนไข เช่น มิเตอร์ และลูกศรแนวใหม่ ช่องด้านซ้ายแสดงชนิดของภาพ เมื่อคุณคลิกที่ชนิดของภาพ ช่องด้านขวาจะแสดงภาพในชนิดนั้น เลือกภาพของคุณโดยการเลือกช่องตัวเลือก ถัดจากภาพที่คุณต้องการใช้
  - ในการระบุตำแหน่งของภาพภายในเซลล์ ให้เลือกตัวเลือกจากรายการกรอบดาว์น การจัดวางภาพ:
    - ค่าดีฟอลต์ - แสดงภาพใหญ่ ในตำแหน่งดีฟอลต์ ซึ่งโดยทั่วไปอยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์
    - ภาพด้านซ้าย - แสดงภาพใหญ่ อยู่ด้านซ้ายของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์
    - ภาพด้านขวา - แสดงภาพใหญ่ อยู่ด้านขวาของข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์
    - ภาพอย่างเดียว - แสดงเฉพาะภาพโดยไม่แสดงข้อมูลหรือส่วนหัวคอลัมน์

5 ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

6 ในพื้นที่ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับความกว้าง ความสูง ย่อหน้า (ช่องว่างด้านซ้าย) ช่องว่างด้านขวา ช่องว่างด้านบน และช่องว่างด้านล่างของคอลัมน์

7 ในพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) คุณสามารถแทนที่สไตล์หรืออีลิเมนต์คลาสที่ระบุในสไตล์ชีทของ Oracle CRM On Demand Answers ความสามารถนี้มีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานแคสเคดดิ้งสไตล์ชีท

- ขยายพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) โดยคลิกที่ไอคอน +
  - คลิกช่องทำเครื่องหมายด้านข้างของการตั้งค่าที่คุณต้องการใช้แล้วใส่ที่ติ่งของคลาส สไตล์ หรือ สไตล์ชีท
- ตัวอย่างเช่น การใช้สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง คุณสามารถป้อนแอททริบิวต์ของสไตล์ CSS ที่ใช้ได้ โดยค้นด้วยเครื่องหมายอัฒภาค เช่น:

`text-align: center; color: red`

8 คลิก ตกลง เมื่อคุณป้อนค่าเสร็จแล้วเพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

### การใช้สตริงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเอง

สตริงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเองมีตัวเลือกเพิ่มเติมให้สำหรับการจัดรูปแบบคอลัมน์ที่มีบันทึกเวลา วันที่ และเวลา

#### ในการป้อนสตริงการจัดรูปแบบวันที่/เวลาที่กำหนดเอง

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์ที่มีเวลาที่ลงไว้ วันที่ หรือเวลา
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้เลือกตัวเลือกต่อไปนี้เป็นพื้นที่รูปแบบข้อมูล: ช่องแทนที่ค่าดีฟอลต์รูปแบบข้อมูล
- 3 ในฟิลด์รูปแบบวันที่ เลือก กำหนดเอง จากรายการกรอบดาว์น
- 4 ในฟิลด์รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง ป้อนสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองตามที่ได้แสดงไว้ในตารางต่อไปนี้ รวมทั้งอักขระวงเล็บกำกับเปิดและปิด ([])

หมายเหตุ: คุณต้องป้อนสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองในฟิลด์ รูปแบบวันที่ที่กำหนดเอง สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองเหล่านี้ไม่มีให้เลือกในรายการดรอปดาวน์

สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป

ตารางต่อไปนี้อธิบายรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไปบางรูปแบบและผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลดวันที่/เวลาในโลแคลของผู้ใช้

สตริงการจัดรูปแบบทั่วไป	ผลลัพธ์
[FMT: dateShort]	จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นในโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT: date] ได้เช่นกัน
[FMT: dateLong]	จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวในโลแคล
[FMT: dateInput]	จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT: time]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล
[FMT: timeHourMin]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที
[FMT: timeInput]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT: timeInputHourMin]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้แต่ไม่แสดงวินาที
[FMT: timeStampShort]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT: dateShort] [FMT: time] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบสั้นของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล คุณสามารถพิมพ์ [FMT: timeStamp] ได้เช่นกัน
[FMT: timeStampLong]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT: dateShort] [FMT: time] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่เป็นวันที่แบบยาวของโลแคลและจัดรูปแบบเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล
[FMT: timeStampInput]	เทียบเท่ากับการป้อน [FMT: dateInput] [FMT: timeInput] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่และเวลาในรูปแบบที่สามารถใช้ในการป้อนข้อมูลกลับเข้าสู่ระบบได้
[FMT: timeHour]	จัดรูปแบบเฉพาะฟิลดชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM

สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองของ ODBC

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองชนิดมาตรฐานของ ODBC และผลลัพธ์ที่แสดงของรูปแบบ รูปแบบเหล่านี้จะแสดงฟิลดวันที่/เวลาตามมาตรฐานของ ODBC

สตริงรูปแบบ ODBC	ผลลัพธ์
[FMT: dateODBC]	จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd ของ ODBC (ปี 4 หลัก เดือน 2 หลัก วัน 2 หลัก)
[FMT: timeODBC]	จัดรูปแบบเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC (ชั่วโมง 2 หลัก นาที 2 หลัก วินาที 2 หลัก)
[FMT: timeStampODBC]	เทียบเท่ากับการพิมพ์ [FMT: dateODBC] [FMT: timeStampODBC] สตริงนี้จัดรูปแบบวันที่ในรูปแบบ yyyy-mm-dd และเวลาในรูปแบบ hh:mm:ss
[FMT: dateTyped]	แสดงคำว่า date จากนั้นแสดงวันที่ในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd ของ ODBC วันที่จะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')
[FMT: timeTyped]	แสดงคำว่า time จากนั้นแสดงเวลาในรูปแบบมาตรฐาน hh:mm:ss ของ ODBC เวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')
[FMT: timeStampTyped]	แสดงคำว่า timestamp จากนั้นแสดงวันที่และเวลาในรูปแบบมาตรฐาน yyyy-mm-dd hh:mm:ss ของ ODBC

สตริงรูปแบบ ODBC	ผลลัพธ์
	บันทึกเวลาจะแสดงอยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (')

**สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับฟิลด์จำนวนเต็ม**

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่มีให้ใช้งานในการทำงานกับฟิลด์จำนวนเต็ม รูปแบบเหล่านี้สามารถแสดงชื่อเดือนและวันในโลแคลของผู้ใช้

ฟิลด์จำนวนเต็มมีค่าจำนวนเต็มที่ใช้แทนเดือนในปี หรือวันในสัปดาห์ สำหรับเดือน 1 จะใช้แทนมกราคม 2 ใช้แทนกุมภาพันธ์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 12 ใช้แทนธันวาคม สำหรับวันในสัปดาห์ 1 จะใช้แทนวันอาทิตย์ 2 ใช้แทนวันจันทร์ เป็นเช่นนี้ไปเรื่อยๆ โดย 7 จะแทนวันเสาร์

สตริงการจัดรูปแบบของฟิลด์จำนวนเต็ม	ผลลัพธ์
[MMM]	แสดงชื่อย่อของเดือนในโลแคลของผู้ใช้
[MMMM]	แสดงชื่อเต็มของเดือนในโลแคลของผู้ใช้
[DDD]	แสดงชื่อย่อของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้
[DDDD]	แสดงชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ในโลแคลของผู้ใช้

**สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง**

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ชนิดต่างๆ ต่อไปนี้:

- ฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)
- ฟิลด์ที่ให้ผลลัพธ์ในรูปแบบ [FMT: timeHour] (รูปแบบนี้แสดงเฉพาะฟิลด์ชั่วโมงในรูปแบบของโลแคล เช่น 8 PM)

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT: timeHour]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนชั่วโมงนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 2 AM และค่า 12.24 เป็น 12 PM
[FMT: timeHour(min)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนนาทีนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 2 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM และค่า 360.10 เป็น 6 AM
[FMT: timeHour(sec)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และจัดรูปแบบจำนวนวินาทีนั้นเป็น hh โดย hh คือจำนวนชั่วโมง เศษส่วนของชั่วโมงจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 600 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12 AM ค่า 3600 เป็น 1 AM และค่า 61214.30 เป็น 5 PM

**สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมงและนาที**

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมงและนาที

รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลาที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน (12:00 AM)

รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT: timeHourMin] อีกด้วย (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบของโลแคลแต่ไม่แสดงวินาที)

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT: timeHourMin]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 12 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:12 AM ค่า 73 เป็น 1:13 AM และค่า 750 เป็น 12:30 AM

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT: timeHourMin(sec)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาที เศษส่วนจะถูกปัดทิ้งจากค่า เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01 AM ค่า 120 เป็น 12:02 AM และค่า 43200 เป็น 12:00 PM
[FMT: timeHourMin(hour)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงจำนวนชั่วโมงนั้นให้แสดงเป็น hh:mm โดย hh คือจำนวนชั่วโมง และ mm คือจำนวนนาทีของเศษที่เหลือ เช่น ค่า 0 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:00 AM ค่า 1.5 เป็น 1:30 AM และค่า 13.75 เป็น 1:45 PM

**สตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองสำหรับการแปลงค่าเป็นชั่วโมง นาที และวินาที**

ตารางต่อไปนี้แสดงสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองที่สามารถใช้ในการจัดรูปแบบข้อมูลเป็นชั่วโมง นาที และวินาที รูปแบบเหล่านี้สามารถใช้ได้กับฟิลด์ที่มีจำนวนเต็มหรือจำนวนทศนิยมที่แทนค่าเวลา รูปแบบนี้ยังสามารถใช้ได้เมื่อผลลัพธ์อยู่ในรูปแบบ [FMT: time] อีกด้วยดังที่อธิบายไว้ในหัวข้อสตริงการจัดรูปแบบที่กำหนดเองทั่วไป (รูปแบบนี้แสดงเวลาในรูปแบบเวลาของโลแคล)

สตริงการจัดรูปแบบการแปลงค่าข้อมูล	ผลลัพธ์
[FMT: time]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนวินาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 12:01:00 AM ค่า 126 เป็น 12:02:06 AM และค่า 43200 เป็น 12:00:00 PM
[FMT: time(min)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนนาทีที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 60 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 1:00:00 AM ค่า 126 เป็น 2:06:00 AM และค่า 1400 เป็น 11:20:00 PM
[FMT: time(hour)]	รูปแบบนี้ใช้ค่าเป็นจำนวนชั่วโมงที่ผ่านไปนับจากจุดเริ่มต้นของวัน และแปลงค่านั้นให้แสดงเป็น hh:mm:ss โดย hh คือจำนวนชั่วโมง mm คือจำนวนนาที และ ss คือจำนวนวินาที เช่น ค่า 6.5 จะถูกจัดรูปแบบเป็น 6:30:00 AM และค่า 12 เป็น 12:00:00 PM

**รูปแบบที่กำหนดเองขั้นสูง**

นอกเหนือจากรูปแบบที่ได้อธิบายมาแล้ว คุณยังสามารถจัดรูปแบบวันที่และเวลาได้โดยการจัดทำรูปแบบของคุณเองโดยใช้รูปแบบวันที่และเวลาที่ระบุไว้ซึ่งอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

ตัวอย่างเช่น โดยใช้รูปแบบต่อไปนี้คุณสามารถจัดทำรูปแบบ:

dddd - h:mm tt

ซึ่งจะจัดรูปแบบฟิลด์บันทึกวันที่ให้มีลักษณะดังนี้:

วันจันทร์ - 4:03 PM

**หมายเหตุ:** เมื่อใช้รูปแบบเหล่านี้ ไม่ต้องใส่วงเล็บ ([ ]) ซึ่งจำเป็นต้องใส่ในรูปแบบอื่นๆ

แม้ว่ารูปแบบต่อไปนี้จะช่วยเพิ่มความยืดหยุ่นในการจัดรูปแบบ แต่รูปแบบเหล่านี้ไม่อนุญาตให้เปลี่ยนรูปแบบของวันที่นอกเหนือจากการตั้งค่าโลแคลของผู้ใช้ ซึ่งสามารถทำได้ในการจัดรูปแบบอื่นๆ หลายรูปแบบที่ผ่านมา

รูปแบบวันที่และเวลาที่ไปบางรูปแบบมีการอธิบายไว้ในตารางต่อไปนี้

รูปแบบ	ผลลัพธ์
d	ตัวเลขวันในเดือน (เช่น 1 ถึง 31) เลขตัวเดียวจะไม่มีการเติมศูนย์ (0) นำหน้า
dd	เหมือนกับ d แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0

รูปแบบ	ผลลัพธ์
ddd	ชื่อย่อของวันในสัปดาห์ (เช่น อ. จ.)
dddd	ชื่อเต็มของวันในสัปดาห์ (เช่น วันอาทิตย์ วันจันทร์)
M	ตัวเลขเดือน (เช่น 1, 12) เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
MM	เหมือน M แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
MMM	ชื่อย่อของเดือน (เช่น ม.ค. ก.พ.)
MMMM	ชื่อเต็มของเดือน (เช่น มกราคม กุมภาพันธ์)
yy	เลขปีสองหลัก (เช่น 06)
yyyy	เลขปีสี่หลัก (เช่น 2006)
h	ชั่วโมงในรูปแบบ 12 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
hh	เหมือน h แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
H	ชั่วโมงในรูปแบบ 24 ชั่วโมง เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
HH	เหมือน H แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
m	ตัวเลขนาที เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
mm	เหมือน m แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
s	ตัวเลขวินาที เลขตัวเดียวจะไม่มี 0 นำหน้า
ss	เหมือน s แต่เลขตัวเดียวจะขึ้นต้นด้วย 0
tt	ตัวบ่งชี้ AM และ PM ใช้ร่วมกับรูปแบบ h และ hh

## การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์

ผู้ใช้ขั้นสูงสามารถจัดทำสูตรใหม่หรือแก้ไขสูตรที่มีอยู่ โดยใช้ฟังก์ชันในตัว Oracle CRM On Demand Answers สนับสนุนฟังก์ชัน SQL-92 ที่หลากหลาย ตลอดจนส่วนเพิ่มเติมต่างๆ ของ SQL-92 สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับฟังก์ชันที่ใช้งานได้ โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 1087)

### ในการแก้ไขและการเพิ่มสูตร

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขสูตร ของคอลัมน์ที่คุณต้องการแก้ไขหรือเพิ่มสูตร
- 2 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บสูตรคอลัมน์
- 3 เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวที่กำหนดเอง หากคุณต้องการเปลี่ยนส่วนหัวของตารางและข้อความส่วนหัวคอลัมน์
- 4 แก้ไขสูตรตามที่ต้องการโดยใช้ปุ่มที่ด้านล่างของกล่องสูตรของคอลัมน์

**1032** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



- 5 เลือกกฎการรวมจากรายการตรวจสอบว่ากฎการรวมตามที่ต้องการ
- 6 เลือกแท็บภาคเอกสาร และรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในภาคเอกสารตามที่ต้องการ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ ขั้นตอนในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในภาคเอกสารในหัวข้อนี้
- 7 คลิก ตกลง  
ในการวิเคราะห์ คุณสามารถใช้ฟังก์ชันและนิพจน์ตามเงื่อนไขในการแสดงผลลัพธ์ที่ได้จากการค้นหาด้วยวิธีต่างๆ

#### ในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงของค่าลงในภาคเอกสาร

- 1 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ให้เลือกแท็บภาค
- 2 คลิก เพิ่มภาค ป้อนหรือเลือกค่าหรือช่วงของค่าที่คุณต้องการรวมลงในภาค แล้วคลิก ตกลง
- 3 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขชื่อภาค ให้ป้อนชื่อของภาค
- 4 ทำซ้ำในขั้นตอนที่ 2 ถึง 3 จนคุณเพิ่มภาคทั้งหมดที่คุณต้องการแล้ว  
อินสแตนซ์ทั้งหมดของกฎที่แตกต่างกัน ซึ่งสร้างภาคเอกสารในชุดผลลัพธ์จะแทนที่ด้วยชื่อของภาคเอกสาร การรวมจะดำเนินการตามชื่อเหล่านั้น

## การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์

คุณสามารถเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ได้ ลิงก์การดำเนินการช่วยให้ผู้ใช้เข้าใช้เพจรายละเอียดเรคคอร์ดโดยการคลิกที่ลิงค์บนเรคคอร์ดในรายงาน  
คุณสามารถเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้วิธีดังต่อไปนี้:

- การใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถตั้งค่าชื่อประเภทเรคคอร์ดในรายงานเป็นลิงก์การดำเนินการได้ คลาสลิงก์การดำเนินการจะรับค่า ID แถวในรายงาน และใช้ในการดึงข้อมูลเรคคอร์ดเฉพาะจาก Oracle CRM On Demand คุณสามารถใช้วิธีนี้กับประเภทเรคคอร์ดดังต่อไปนี้: บริษัท แคมเปญ ผู้ติดต่อ ลีด โอกาสทางการขาย คำขอบริการ และผู้ใช้
- การใช้ URL ด้วยการใช้วิธีนี้ คุณสามารถจัดทำลิงค์ของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้จากตารางหรือมุมมองตาราง Pivot รวมทั้งตั้งค่าคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ดเป็นลิงก์การดำเนินการ

หมายเหตุ: หากผู้ใช้คลิกที่ลิงก์ การดำเนินการ ในเพจที่มีโครงสร้างแบบไดนามิก ลิงค์จะปรากฏขึ้นพร้อมกับโครงสร้างมาตรฐานสำหรับเพจดังกล่าว

### เกี่ยวกับชื่อประเภทเรคคอร์ดในลิงก์การดำเนินการ

เมื่อคุณเพิ่มลิงก์การดำเนินการ คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมในรหัสหรือ URL ที่เพิ่มลิงค์นั้น หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดใน Oracle CRM On Demand คุณจะต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการเพิ่มลิงค์ ตัวอย่างเช่น ผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณอาจเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ดบริษัทเป็นชื่อประเภทเรคคอร์ดใหม่คือ ลูกค้า หากคุณต้องการเพิ่มลิงก์การดำเนินการให้กับผลลัพธ์ของประเภทเรคคอร์ดลูกค้า รหัสหรือ URL ของลิงค์จะต้องอ้างถึงประเภทเรคคอร์ดบริษัท (ซึ่งเป็นชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด) ให้ชื่อประเภทเรคคอร์ดในรหัสหรือ URL โดยขึ้นกับประเภทของลิงค์ที่คุณต้องการจัดทำดังนี้:

- เมื่อเพิ่มลิงก์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือ เรคคอร์ดบริษัท) ด้วยคลาสลิงก์การดำเนินการ ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ด บริษัท ในรหัสของลิงค์ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
[html ] "<a onclick=\`j avascript: LinkOccam (this, 'account') ;\`>"@"/>"
```

เมื่อคุณเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้คลาสลิงก์การดำเนินการ ชื่อประเภทเรคคอร์ดทั้งหมดในรหัสของลิงค์ต้องเป็นอักษรตัวพิมพ์เล็ก

เคล็ดลับ: ในการระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงค์ ให้เปิดโฮมเพจของประเภทเรคคอร์ดนั้น URL

ในฟิลด์ที่อยู่ในวินโดว์ของเบราเซอร์จะแสดงชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ด ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็น ลูกค้า โฮมเพจลูกค้าจะแสดง URL ต่อไปนี้:

[https://server\\_name/OnDemand/user/AccountHomePage](https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage)

โดยที่:

*server\_name* คือ URL ที่ใช้ในการไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

- เมื่อเพิ่มลิงค์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดลูกค้า (เดิมคือ เรคคอร์ดบริษัท) โดยใช้ URL ให้ใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดลูกค้า ใน URL ดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
"http://"[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

คำแนะนำ: ในการระบุ URL ที่ถูกต้องของเพจรายละเอียดของประเภทเรคคอร์ด ให้เปิดเพจรายละเอียดสำหรับประเภทเรคคอร์ดนั้น ในฟิลด์ที่อยู่ในแถบชื่อวินโดว์ของเบราเซอร์ของคุณ ให้คัดลอกส่วนของสตริงที่อยู่ที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ *http* ถึง *Id=* ในตัวอย่างซึ่งประเภทเรคคอร์ดบริษัทมีการเปลี่ยนชื่อเป็นลูกค้า URL จะถูกคัดลอกจากเพจรายละเอียดของเรคคอร์ดลูกค้า

ในบางกรณี ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบเต็มจะถูกใช้ทุกตำแหน่งใน URL ของเพจรายละเอียดประเภทเรคคอร์ดเช่นเดียวกับในกรณีของ URL ที่แสดงในตัวอย่างข้างต้น แต่อย่างไรก็ตาม ในกรณีอื่นจะใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดแบบย่อในบางตำแหน่งของ URL

ตัวอย่างเช่น หากประเภทเรคคอร์ดที่คุณต้องการจะเพิ่มลิงค์นั้นแต่เดิมเป็นประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย URL จะเป็นดังนี้:

```
"http://"[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"/a>"
```

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้คลาสลิงค์การดำเนินการ

#### ในการเพิ่มลิงค์การดำเนินการโดยใช้คลาสลิงค์การดำเนินการ

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน.  
คุณต้องเพิ่มฟิลด์ชื่อประเภท (เช่น ชื่อบริษัท) เรคคอร์ดและฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ด (เช่น ID บริษัท) ลงในรายงาน และคุณต้องวางฟิลด์ ID ที่ด้านขวาของฟิลด์ชื่อในโครงร่างรายงาน
- 2 คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด
- 3 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบคอลัมน์
- 4 ในแท็บรูปแบบคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ซ่อนคอลัมน์นี้ แล้วคลิก ตกลง
- 5 ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ ของคอลัมน์ชื่อประเภทเรคคอร์ด
- 6 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บสไตล์
- 7 ในแท็บสไตล์ ให้ทำดังต่อไปนี้:
  - a ขยายพื้นที่ตัวเลือกสไตล์ CSS ที่กำหนดเอง (เฉพาะ HTML) โดยคลิกที่ไอคอนเครื่องหมายบวก (+)
  - b เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คลาส CSS ที่กำหนดเอง และพิมพ์ *ActionLink* ในกล่องข้อความ
- 8 คลิกแท็บรูปแบบข้อมูล
- 9 ในแท็บรูปแบบข้อมูล ให้ทำดังต่อไปนี้:
  - a เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่ค่าฟิลด์รูปแบบข้อมูล

**b** ในรายการแสดงข้อความ เป็น ให้เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง

**c** ในฟิลด์รูปแบบข้อความที่กำหนดเอง ให้พิมพ์ข้อความเช่นเดียวกับตัวอย่างต่อไปนี้หลังเครื่องหมาย @

ในตัวอย่างนี้ ลิงก์การดำเนินการจะถูกจัดทำขึ้นสำหรับบริษัท:

```
[html ] "<a onClick=\`javascript: LinkOccam (this, 'account' );\`>"@</a>"
```

ในการจัดทำลิงก์การดำเนินการสำหรับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ ที่สนับสนุนลิงก์การดำเนินการที่จัดทำขึ้นด้วยคลาสลิงก์การดำเนินการ ให้แทนที่คำว่า *account* ในตัวอย่างข้างต้นด้วย *campaign, contact, lead, opportunity, service* หรือ *user* ตามความเหมาะสม ชื่อประเภทเรคคอร์ดต้องเป็นอักษรตัวพิมพ์เล็กทั้งหมด

**หมายเหตุ:** คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมในรหัสของลิงก์ หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณจะเพิ่มลิงก์การดำเนินการ และใช้ชื่อนั้นในรหัสของลิงก์

**10** คลิก ตกลง

**11** ในการแสดงตัวอย่างรายงาน ให้คลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้ URL คุณสามารถใช้ขั้นตอนนี้ในการเพิ่มลิงก์การดำเนินการของประเภทเรคคอร์ดใดๆ ก็ได้

### ในการเพิ่มลิงก์การดำเนินการโดยใช้ URL

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้เพิ่มคอลัมน์ลงในรายงาน รวมถึงคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด (เช่น ID บริษัท)

**หมายเหตุ:** เพื่อให้ลิงก์การดำเนินการใช้งานได้ คุณต้องเพิ่มฟิลด์ ID ประเภทเรคคอร์ดลงในรายงาน

**2** คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์ของคอลัมน์ ID ประเภทเรคคอร์ด

**3** ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์ ให้คลิกแท็บรูปแบบข้อมูล

**4** ในแท็บรูปแบบข้อมูล ให้ทำตามต่อไปนี้:

**a** เลือกช่องทำเครื่องหมาย แทนที่คำศัพท์ฟิลด์รูปแบบข้อมูล

**b** ในรายการแสดงข้อความ เป็น ให้เลือกรูปแบบข้อความที่กำหนดเอง

**c** ในฟิลด์รูปแบบข้อความที่กำหนดเอง ให้ป้อนรหัสของลิงก์หลังเครื่องหมาย (@) ดังในตัวอย่างต่อไปนี้:

```
"http://"@[html ] "<a target=_top href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMFHD=OpportunityDetailNav&OMTGT=OpportunityDetailForm&OpportunityDetailForm.Id="@">"@</a>"
```

โดยที่:





*server\_name* ที่ปรากฏอยู่ในตัวอย่างจะแทน URL ที่คุณใช้ในการไชนอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand

ในตัวอย่างข้างต้น URL จะเป็นของประเภทเรคคอร์ดโอกาสทางการขาย ให้ใช้ URL ที่เหมาะสมสำหรับเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand และประเภทเรคคอร์ดของคุณที่ต้องการจัดทำลิงก์

**หมายเหตุ:** คุณต้องใช้ชื่อประเภทเรคคอร์ดเดิมใน URL หากผู้ดูแลระบบในบริษัทของคุณเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด ใน Oracle CRM On Demand คุณต้องระบุชื่อเดิมของประเภทเรคคอร์ดที่คุณจะเพิ่มลิงก์การดำเนินการ และใช้ชื่อนั้นใน URL

Oracle CRM On Demand Answers จะแทนที่เครื่องหมาย (@) ตัวสุดท้ายในสตริงนั้นด้วยค่า ID ประเภทเรคคอร์ดสำหรับแต่ละเรคคอร์ดในรายงาน หากคุณไม่ต้องการให้ลิงก์แสดง ID ประเภทเรคคอร์ด ให้แทนที่เครื่องหมาย (@) สุดท้ายด้วยข้อความที่คุณต้องการแสดง ในตัวอย่างต่อไปนี้ ID ในลิงก์การดำเนินการจะถูกแทนที่ด้วยคำว่า ดู:



ปุ่ม	คำอธิบาย
	คอลัมน์ที่เลือกจะไม่ใช้ในการเรียงลำดับผลลัพธ์
	ผลลัพธ์จะถูกเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก
	ผลลัพธ์จะถูกเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก
	เลขที่ที่ปรากฏบนปุ่ม เรียงลำดับตาม แสดงว่า คอลัมน์นั้นไม่ใช่คอลัมน์เรียงลำดับหลักที่ใช้กับผลลัพธ์ เลขที่จะตรงกับรายการเรียงลำดับ ในตัวอย่างนี้ คอลัมน์นี้ถูกใช้เป็นคอลัมน์เรียงลำดับคอลัมน์ที่สอง ลูกศรขึ้นแสดงว่าการเรียงลำดับผลลัพธ์จากน้อยไปหามาก โดยใช้รายการในคอลัมน์ที่เลือก

## เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน

รายงานหลายประเภทจำเป็นต้องใช้ฟิลต์ที่อยู่ใน Oracle CRM On Demand คุณสามารถสร้างรายงานเกี่ยวกับที่อยู่ได้สองวิธี โดยขึ้นอยู่กับความต้องการของคุณ ในประเภทเรื่องที่ใช้งานใน Oracle CRM On Demand Answers โพลเดอร์ที่อยู่ซึ่งมีคำว่า เพิ่มเติม รวมอยู่ในชื่อ (ตัวอย่างเช่น ที่อยู่เรียกเก็บ - เพิ่มเติม) จะแสดงรายงานเกี่ยวกับฟิลต์ที่อยู่มาตรฐานทั้งเก้าประเภทที่รวมอยู่ใน Oracle CRM On Demand สำหรับรายละเอียดในเรื่องวิธีการแมปฟิลต์กับรูปแบบที่อยู่สำหรับประเทศต่างๆ โปรดดูที่ เกี่ยวกับการแมปประเทศและที่อยู่

ฟิลต์ซึ่งรวมจากโพลเดอร์ที่อยู่แบบเพิ่มเติมจะไม่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานได้ บัญชีฟิลต์จะแสดงเหมือนเดิมโดยไม่คำนึงถึงประเทศของแต่ละเรคคอร์ดหรือค่าตีฟอลด์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

ฟิลต์ที่อยู่ส่วนใหญ่ในประเภทเรื่องที่ใช้งานใน Oracle CRM On Demand Answers (ซึ่งไม่อยู่ในโพลเดอร์ เพิ่มเติม) สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้เมื่อรวมในรายงาน ฟิลต์ที่แสดงจะสอดคล้องกับฟิลต์ที่เกี่ยวข้องกับค่าตีฟอลด์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand อย่างไรก็ตาม บางฟิลต์อาจไม่ปรากฏขึ้น หากประเทศที่เกี่ยวข้องกับเรคคอร์ดไม่ตรงกับค่าตีฟอลด์ประเทศของบริษัทของผู้ใช้ใน Oracle CRM On Demand

## การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต

หลังจากที่คุณเลือกประเภทเรื่องและเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานแล้ว คุณสามารถรวมเกณฑ์จากประเภทเรื่องอื่นได้โดยใช้การดำเนินการเซต การดำเนินการนี้จะรวมผลลัพธ์ของรายงานสองรายงานหรือมากกว่าลงในรายงานเดียว

**หมายเหตุ:** ประเภทตัวและข้อมูลของคอลัมน์ที่เลือกในแต่ละส่วนประกอบต้องเหมือนกัน ความยาวของคอลัมน์อาจต่างกันได้

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซตและอธิบายผลที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์ของตัวดำเนินการ

ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซต	สิ่งที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์
Union	แสดงแถวที่ไม่ซ้ำกันจากรายงานทั้งหมด
Union ทั้งหมด	แสดงทุกแถวจากรายงานทั้งหมดรวมทั้งแถวที่ซ้ำกัน

ตัวดำเนินการเกี่ยวกับเซต	สิ่งที่เกิดขึ้นกับผลลัพธ์
Intersect	แสดงแถวที่มีเหมือนกันอยู่ในรายงานทั้งหมด
ลบ	แสดงแถวจากรายงานแรกที่ไม่ได้อยู่ในรายงานอื่นๆ

**การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงาน**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์ ให้คลิกเครื่องหมายบวกในส่วนขั้นสูง แล้วคลิกปุ่ม รวมเข้ากับการวิเคราะห์ที่คล้ายกัน
- 2 โนกล่องโต้ตอบประเภทเรื่อง ให้เลือกประเภทเรื่องที่มีข้อมูลที่คุณต้องการรวมกับคอลัมน์ในรายงานของคุณ  
ประเภทเรื่องสามารถเป็นประเภทเรื่องเดียวกับที่ใช้กับคอลัมน์ที่มีอยู่ในรายงานหรือเป็นประเภทเรื่องอื่น  
เพจการดำเนินการเกี่ยวกับเซต จะปรากฏขึ้น
- 3 ทำตามคำแนะนำบนหน้าจอเพื่อสร้างรายงานที่รวมกัน
- 4 คลิกปุ่ม เซต แล้วเลือกประเภทการดำเนินการ
- 5 เลือกคอลัมน์จากพื้นที่การเลือกเพื่อรวมเข้ากับรายงานแรก
- 6 หากจำเป็น ให้กำหนดฟิลด์สำหรับใช้งานกับพื้นที่หัวเรื่องปัจจุบัน
- 7 เพิ่มพื้นที่หัวเรื่องเพิ่มเติมโดยคลิก แก้ไข ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซต แล้วเลือก จัดทำเกณฑ์ใหม่
- 8 แก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์ (จัดรูปแบบคอลัมน์ เรียงลำดับ) สำหรับการรวมรายงานโดยคลิก คอลัมน์ผลลัพธ์ ในส่วนการดำเนินการเกี่ยวกับเซต  
การดำเนินการนี้จะแสดงคอลัมน์ผลลัพธ์พร้อมด้วยปุ่มที่คุณสามารถใช้ในการแก้ไขรูปแบบและการเรียงลำดับ

## ขั้นตอนที่ 2: การจัดทำโครงร่าง

หลังจากที่คุณกำหนดเกณฑ์แล้ว คุณควรสร้างโครงร่างของรายงานของคุณ ในขั้นตอนนี้ คุณสามารถเพิ่มมุมมองเพิ่มเติมให้กับโครงร่างของคุณ ซึ่งจะปรากฏขึ้นที่ด้านล่างของโครงร่างของคุณในตอนแรก  
คุณสามารถเพิ่มยอดรวมย่อยและยอดรวมลงในคอลัมน์ของคุณได้

มุมมองจะใช้คุณสมบัติการนำเสนอเพื่อช่วยคุณในการพิจารณาผลลัพธ์ที่ได้อย่างมีความหมายและลึกซึ้ง คุณสามารถเพิ่มมุมมองที่หลากหลายให้กับผลลัพธ์ เช่น แผนภูมิและ Pivot Table  
ที่จะทำให้คุณสามารถดูข้อมูลรายละเอียด ข้อความอธิบาย และรายการของฟิลด์ซึ่งเคยใช้ในการจำกัดผลลัพธ์ และอื่นๆ

เมื่อคุณประมวลผลรายงานใหม่ Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงผลลัพธ์ในเบื้องต้นลงในตาราง โดยมีชื่อเรื่องนำหน้าตาราง  
โดยการรวมมุมมองซึ่งแสดงชื่อของรายงานที่บันทึก และมุมมองตารางซึ่งแสดงผลลัพธ์ในตารางทั่วไปที่ใช้รูปแบบ การเรียงลำดับ และตัวเลือกอื่นๆ ที่ระบุในขั้นตอนกำหนดเกณฑ์  
คุณสามารถปรับแต่งหรือลบมุมมองที่มีอยู่ของรายงาน เพิ่มมุมมองอื่นๆ ตลอดจนรวมและวางตำแหน่งมุมมองได้ทุกที่ภายในพื้นที่ทำงาน

การจัดเตรียมมุมมองของผลลัพธ์ในแบบหลายมุมมองสามารถช่วยให้คุณระบุแนวโน้มและความสัมพันธ์ต่างๆ ของข้อมูลได้ และคุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมกับชุดของมุมมองต่างๆ ได้

คุณกำหนดโครงร่างของรายงานในเพจจัดทำโครงร่างใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าใช้เพจจัดทำโครงร่าง ให้จัดทำกรวิเคราะห์ใหม่ตามข้ออธิบายใน [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 799) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

โครงร่างของคุณสามารถรวมมุมมองต่างๆ ดังที่แสดงในตารางต่อไปนี้

โครงร่าง	คำอธิบาย
----------	----------

โครงร่าง	คำอธิบาย
ชื่อ	ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมชื่อและชื่อย่อ ชื่อที่บันทึกไว้ของผลลัพธ์ ตลอดจนสัญลักษณ์แบบกำหนดเองเพื่อระบุผลลัพธ์ สำหรับวิธีใช้ของผลลัพธ์แต่ละแบบ คุณสามารถรวมไอคอนวิธีใช้ซึ่งเชื่อมโยงไปยังเพจ HTML ใด ๆ หรือไซต์ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับรายงานหรือผลลัพธ์ได้
ตาราง	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงข้อมูลในรูปแบบคอลัมน์ คุณสามารถเลือกที่จะแสดงจะข้อมูลทีละหน้าซึ่งสะดวกสำหรับการแสดงชุดของผลลัพธ์ขนาดใหญ่ต่างๆ ตลอดจนควบคุมขนาดของหน้าและตำแหน่งของการควบคุมเพจ ตารางสนับสนุนรูปแบบที่หลากหลายและสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง ซึ่งการใช้มุมมองตารางนี้ทำให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรูปแบบของหัวข้อตารางได้
แผนภูมิ	ใช้มุมมองนี้ เพื่อลากและวางคอลัมน์ต่างๆ ลงในแผนภูมิโครงร่าง คุณสามารถควบคุมชื่อ ตำแหน่งของคำอธิบาย ชื่อแกน และป้ายข้อมูลได้โดยสมบูรณ์ คุณสามารถควบคุมขนาดและมาตราส่วนของแผนภูมิ ตลอดจนควบคุมสีต่างๆ โดยใช้สไตล์ชีทได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ได้ด้วย ประเภทของแผนภูมิที่สนับสนุนประกอบด้วย แผนภูมิแท่ง แผนภูมิคอลัมน์ แผนภูมิเส้น แผนภูมิพื้นที่ แผนภูมิวงกลม แผนภูมิกระจาย แผนภูมิฟองอากาศ และประเภทย่อยต่างๆ ที่กำหนดเอง เช่น สองมิติ สามมิติ แบบสัมบูรณ์ แบบกลุ่ม แบบซ้อน แบบผสม และแบบกำหนดเอง เป็นต้น
Pivot Table	ใช้มุมมองนี้หากคุณต้องการปรับเปลี่ยนระหว่างแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนต่างๆ เพื่อให้ได้มุมมองที่แตกต่างออกไป คุณสามารถลากและวางส่วนหัวเพื่อปรับเปลี่ยนผลลัพธ์ Pivot ดูตัวอย่าง และใช้การตั้งค่าต่างๆ ผู้ใช้สามารถนำวิดเจ็ต Pivot Table และดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ ผู้ใช้สามารถสร้าง Pivot Table ที่ซับซ้อนซึ่งแสดงการรวมและยอดรวมต่างๆ ที่ไม่สัมพันธ์กันจากข้อมูล Pivot ซึ่งทำให้การวิเคราะห์มีความยืดหยุ่น สำหรับชุดผลลัพธ์แบบอินเตอร์แอคทีฟ สามารถวางอิลิเมนต์ในหน้าต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกอิลิเมนต์ได้ เช่นเดียวกับกับมุมมองตาราง สามารถจัดรูปแบบอิลิเมนต์ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบ
เกจ	ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลในรูปแบบของเกจต่างๆ เช่น ไดอัลเกจ บาร์เกจ และเกจในรูปแบบบอล์ เป็นต้น
ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้งานอยู่ในรายงาน
ข้อความแบบสแตติก	ใช้มุมมองนี้เพื่อรวมข้อความแบบสแตติกไว้ในผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อรวมแบนเนอร์, แถบข้อความเลื่อน, ออบเจกต์ Active-X, แอปเพล็ต Java, ลิงค์, คำสั่ง, คำอธิบาย, กราฟิก และอื่นๆ ลงในผลลัพธ์ได้
คำอธิบาย	ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่ออธิบายความหมายของการจัดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในผลลัพธ์ เช่น ความหมายของสีแบบกำหนดเองต่างๆ ที่ใช้ในเกจ
เครื่องมือเลือกคอลัมน์	ใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ที่จะแสดงในการวิเคราะห์ได้แบบไดนามิก ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในมิติต่างๆ และเปลี่ยนเนื้อหาของผลลัพธ์แบบไดนามิกได้
เครื่องมือเลือกมุมมอง	ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางลงบนแผงควบคุม เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการดรอปดาวน์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเลือกได้
แผนภูมิเป้าหมาย	ใช้มุมมองนี้ เพื่อแสดงแผนภูมิสามมิติซึ่งใช้แสดงเป้าหมายและค่าที่ได้ตามจริงโดยการใช้ปริมาณ ระดับ และสี ซึ่งเป็นประโยชน์ในการแสดงค่าเป้าหมายต่างๆ ซึ่งลดลงตามเวลา เช่น งบประมาณรายขาย เป็นต้น

โครงร่าง	คำอธิบาย
อธิบาย	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ในรูปของข้อความในหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่า คุณสามารถปรับประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่ของแต่ละคอลัมน์ลงในผลลัพธ์ และระบุวิธีการแยกแยะต่างๆ คุณสามารถรวม HTML หรือ JavaScript ที่กำหนดเองเพื่อระบุวิธีการแสดงข้อมูลได้
แถบข้อความเลื่อน	ใช้มุมมองนี้เพื่อแสดงผลลัพธ์ต่างๆ ของรายงานในรูปของแถบข้อความเลื่อนหรือข้อความเลื่อนซึ่งมีรูปแบบที่เหมือนกับแถบข้อความเลื่อนของหุ่นที่วิ่งแสดงอยู่ในเว็บไซต์ทางการเงินหลายแห่ง มุมมองนี้จะเป็นประโยชน์ในการเรียกความสนใจให้กับผลลัพธ์หรือสำหรับข้อมูลที่เพิ่งเกิดขึ้น คุณสามารถควบคุมข้อมูลที่แสดงและการเลื่อนของข้อมูลภายในเพจได้ มุมมองนี้สนับสนุนรูปแบบที่หลากหลาย และสามารถรวมกราฟิก ลิงค์ และอื่นๆ ไว้ได้โดยใช้โปรแกรมจัดรูปแบบที่กำหนดเอง
ไม่มีผลลัพธ์	ใช้มุมมองนี้เพื่อระบุการแสดงผลข้อความอธิบาย ถ้ารายงานไม่ได้แสดงผลลัพธ์ใดๆ

### การควบคุมการพิมพ์

คุณสามารถระบุการตั้งค่าการพิมพ์สำหรับรายงานในแท็บโครงร่างได้ โดยการคลิกไอคอนรูปมือทางด้านซ้ายของการควบคุม มุมมองโครงร่าง ในกล่องโต้ตอบของการควบคุมการพิมพ์  
คุณสามารถปรับเปลี่ยนค่าดังต่อไปนี้:

การตั้งค่าเพจ:

- ขนาดกระดาษ (ดีฟอลต์ของผู้ใช้, US Letter, A4, A3, A5, Folio และ Legal)
- แนว (แนวตั้ง, แนวนอน)
- แถวที่พิมพ์ (แถวที่มองเห็น, ทั้งหมด)
- ความกว้างสูงสุด (ช่องทำเครื่องหมายสำหรับการใช้พื้นที่ระขบ)

ส่วนหัวและส่วนท้าย:

- รวมและแก้ไขส่วนหัว
  - ระบุข้อความส่วนหัวและเลือกรูปแบบที่เหมาะสม
- รวมและแก้ไขส่วนท้าย
  - ระบุข้อความส่วนท้ายและเลือกรูปแบบที่เหมาะสม

### สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม

คลิกที่หัวข้อเพื่อดูคำแนะนำที่ละเอียดขึ้นเพื่อดำเนินการต่อไปนี้:

- การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 1041)
- การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 1042)
- การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ (ในหน้า 1043)
- การแสดงผลลัพธ์ใน Pivot Table (ในหน้า 1056)
- การแสดงผลลัพธ์เป็นแถวโดยใช้มุมมองแถว (ในหน้า 1064)
- การแสดงผลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 1069)



- การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์ (ในหน้า 1070)
- การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย (ในหน้า 1072)
- การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน (ในหน้า 1072)
- การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง (ในหน้า 1073)
- การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิเป้าหมาย (ในหน้า 1074)
- การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ (ในหน้า 1075)
- การแสดงผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน (ในหน้า 1078)
- การลดผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล (ในหน้า 1080)

## การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองชื่อ เพื่อเพิ่มชื่อ, ชื่อย่อ, โลโก้, ลิงก์ไปยังเพจวีซีโอออนไลน์แบบกำหนดเอง และตัวบันทึกเวลา ลงในผลลัพธ์ สามารถกำหนดรูปแบบชื่อและชื่อย่อได้ มุมมองชื่อ จะถูกเพิ่มเป็นมุมมองแรกในผลลัพธ์เสมอ

### ในการทำงานกับมุมมองชื่อ

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมองชื่อใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง แล้วเลือกชื่อจากรายการการดรอปลาวน
  - ในการแก้ไขมุมมองชื่อที่มีอยู่ ให้ค้นหามุมมองชื่อ แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง
- 2 ในกล่องข้อความชื่อ ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อ
 

หากคุณไม่ระบุชื่อ ชื่อรายงานที่บันทึกจะถูกนำมาใช้เป็นชื่อ ส่วนรายงานที่ไม่ได้บันทึกกล่องข้อความชื่อจะไม่มีข้อมูล
- 3 หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อรายงานที่บันทึกไว้ ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงชื่อที่บันทึกไว้
 

หากเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ไว้ ชื่อที่บันทึกจะแสดงได้ข้อความในกล่องข้อความชื่อ (หากมีข้อความนี้อยู่)
- 4 (ไม่จำเป็น) หากคุณต้องการให้แสดงภาพโลโก้หรือกราฟิกอื่น ให้ระบุพารามิเตอร์ที่เหมาะสมในกล่องข้อความโลโก้
 

ภาพจะแสดงทางด้านซ้ายของข้อความชื่อ ผู้ใช้ทั้งหมดที่ดูรายงานจะสามารถเข้าดูภาพหรือกราฟิกได้
- 5 (ไม่จำเป็น) ในกล่องข้อความชื่อย่อ ให้ป้อนข้อความที่จะแสดงเป็นชื่อย่อ
 

ข้อความชื่อย่อจะอยู่ต่อจากชื่อตามจริงโดยขึ้นบรรทัดใหม่
- 6 หากคุณต้องการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเพิ่มเติมสำหรับชื่อหรือชื่อย่อ ให้ทำดังนี้:
  - a คลิกปุ่ม แก้ไข ทางด้านขวาของกล่องโต้ตอบชื่อและชื่อย่อ
  - b เลือกตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ แล้วคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** หากคุณป้อนหัวข้อใหม่ หัวข้อใหม่จะแทนชื่อหรือชื่อย่อเดิม

- 7 หากคุณต้องการแสดงวันที่หรือเวลาที่จัดทำรายงาน ให้เลือกตัวเลือกตัววันที่กเวลาหนึ่งตัวจากรายการตอบคาวนเวลาเริ่มต้น
- 8 หากคุณต้องการแสดงลิงค์ไปยังวิธีใช้หรือข้อมูลอื่นๆ ที่กำหนดเองที่เกี่ยวข้องกับรายงาน ให้นับ URL ที่เหมาะสมในกล่องข้อความ URL วิธีใช้ URL ต้องเป็น URL ที่เข้าใช้ได้สำหรับผู้ใช้ทั้งหมดที่จะดูรายงานนี้
- 9 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานได้ในมุมมองชื่อ

## การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองตารางแสดงผลลัพธ์ในตารางมาตรฐาน ผู้ใช้สามารถนำวิเคาและข้อมูลเพิ่มเติมในผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มยอดรวมทั้งหมดและยอดรวมของคอลัมน์ กำหนดตารางและส่วนหัวคอลัมน์ และเปลี่ยนแปลงสูตรหรือกฎการรวมสำหรับคอลัมน์ อีกทั้งยังสามารถแก้ไขคุณสมบัติของคอลัมน์เพื่อควบคุมการแสดงผลและโครงสร้างของคอลัมน์และข้อมูลในคอลัมน์ และกำหนดรูปแบบที่จะใช้เฉพาะเมื่อข้อมูลในคอลัมน์ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดเท่านั้น

คุณสามารถกำหนดการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ แสดงคอลัมน์และส่วนหัวตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแบบสี่เหลี่ยม และใช้การเรียงลำดับคอลัมน์ หากเลือกการเรียงลำดับคอลัมน์ไว้ ส่วนหัวคอลัมน์ของคอลัมน์ที่เรียงลำดับได้จะแสดงเป็นตัวหนาเล็กน้อย

มุมมองตารางจะถูกเพิ่มในผลลัพธ์เป็นมุมมองที่สองเสมอ

ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย ในมุมมองตารางและตาราง Pivot จะแตกต่างกัน ในมุมมองตาราง ยอดรวมทั้งหมดของคอลัมน์ที่มีกฎการรวม ค่าเฉลี่ย จะคำนวณจากฐานข้อมูล (ผลรวมหารด้วยจำนวนนับ) ในตาราง Pivot ยอดรวมทั้งหมดจะเป็นค่าเฉลี่ยของแถวในชุดผลลัพธ์

จำนวนรวมสุดท้ายจะไม่ใช้ฟิลเตอร์ในการวัดเมื่อทำการรวมผลลัพธ์ ตัวอย่างเช่น หากคุณมีรายงานที่มีคอลัมน์ชื่อบริษัทและการวัดจำนวนโอกาสทางการขาย โดยมีการฟิลเตอร์โอกาสทางการขายที่มากกว่าหรือเท่ากับ 10 จำนวนรวมจะไม่สนใจฟิลเตอร์ในการวัดดังกล่าว และจะรวมโอกาสทางการขายทั้งหมดแทน

**หมายเหตุ:** การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในคอลัมน์ในมุมมองตาราง (เช่น รูปแบบคอลัมน์ ลำดับคอลัมน์ เรียงลำดับ สูตร และอื่นๆ) จะแสดงในเพจกำหนดเกณฑ์ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในเพจกำหนดเกณฑ์จะปรากฏในมุมมองตาราง

### ในการทำงานกับมุมมองตาราง

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงสร้าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมองตารางใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือกตารางจากรายการตอบคาวนมุมมอง
  - ในการแก้ไขมุมมองตารางที่มีอยู่ ให้ค้นหาตาราง แล้วคลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองตารางพื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง
- 2 ในการดูปุ่มเพื่อทำงานกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ ให้เลือกแถบเครื่องมือส่วนหัวซึ่งมีผลลัพธ์ในรายการตอบคาวนด้านขวาของหน้าจอ
- 3 ในการระบุการเรียงลำดับคอลัมน์หนึ่งคอลัมน์หรือมากกว่าที่ปรากฏในรายงาน ให้คลิกปุ่ม เรียงลำดับตาม ของคอลัมน์  
คุณสามารถเรียงลำดับผลลัพธ์ได้มากกว่าหนึ่งคอลัมน์ หากคุณเลือกมากกว่าหนึ่งคอลัมน์ ลำดับจะแสดงบนปุ่ม เรียงลำดับตาม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียงลำดับ โปรดดูที่ [การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์](#) (ในหน้า 1036)
- 4 ในการระบุยอดรวม ให้ดำเนินการต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มยอดรวมทั้งหมด ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด ที่ด้านบนและตรวจสอบว่าได้เลือกยอดรวมตามรายงานไว้ (คลิกที่ปุ่ม ยอดรวมทั้งหมด อีกครั้งเพื่อดูเมนูในตัวเลือกนี้)
  - ในการเพิ่มยอดรวมเฉพาะคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม สำหรับคอลัมน์นั้น และตรวจสอบว่าได้เลือกตัวเลือกยอดรวมตามรายงาน (คลิกปุ่ม ยอดรวมตาม อีกครั้งเฉพาะคอลัมน์นั้นเพื่อดูเมนูที่มีตัวเลือกนี้)

**หมายเหตุ:** ปุ่ม ยอดรวมตาม มีเฉพาะคอลัมน์ที่สามารถรวมยอดตามได้เท่านั้น โดยปกติคอลัมน์นี้จะมีค่าซ้ำที่จะถูกรวมเป็นยอดรวม หากไม่ได้เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน ระบบจะคำนวณยอดรวมตามชุดผลลัพธ์ทั้งหมด ก่อนใช้ฟิลเตอร์ในการวัด

- 5 ในการเพิ่มส่วนหัวที่กำหนดเองหรือแก้ไขสูตรสำหรับคอลัมน์ ให้คลิกที่ปุ่ม แก้ไขสูตร  
กล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรคอลัมน์ ปรากฏขึ้น คุณสามารถดำเนินการต่อไปนี้:
  - ในการระบุส่วนหัวที่กำหนดเอง ให้เลือกช่องทำเครื่องหมายส่วนหัวที่กำหนดเอง และป้อนข้อความส่วนหัวใหม่ในตำแหน่งที่เหมาะสม
  - ในการแก้ไขสูตรสำหรับคอลัมน์ ให้ป้อนในกล่องข้อความสูตรคอลัมน์
  - ในการเปลี่ยนกฎการรวมสำหรับคอลัมน์ ให้เลือกจากรายการดรอปดาวน์กฎการรวม
  - ในการรวมค่าหลายค่าหรือช่วงค่าจากคอลัมน์ที่กำหนดในภาคเอกสาร ให้คลิกที่ภาคเอกสาร จากนั้นเพิ่มและตั้งชื่อภาคเอกสาร  
อินสแตนซ์ทั้งหมดของกฎที่แตกต่างกัน ซึ่งสร้างภาคเอกสารในชุดผลลัพธ์จะแทนที่ด้วยชื่อของภาคเอกสาร การรวมจะดำเนินการตามชื่อนั้น
- 6 ในการแก้ไขคุณสมบัติสำหรับคอลัมน์ หรือในการระบุการกำหนดรูปแบบที่จะใช้หากข้อมูลในคอลัมน์ตรงกับเงื่อนไขที่กำหนด ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติคอลัมน์  
กล่องโต้ตอบ แก้ไขรูปแบบคอลัมน์ จะปรากฏให้คุณเลือก:
  - สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดรูปแบบคอลัมน์และการเพิ่มการกำหนดรูปแบบเงื่อนไข โปรดดูที่ [การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์](#) (ในหน้า 1023)
- 7 เมื่อคุณดำเนินการแล้วเสร็จ คุณสามารถบันทึกรายงานพร้อมมุมมองตารางได้

*ในการระบุการควบคุมเพจและจำนวนแถวต่อเพจ ให้แสดงส่วนหัวคอลัมน์และตาราง ใช้การกำหนดรูปแบบแถบสีเขียว และเปิดใช้เรียงลำดับคอลัมน์*

- 1 ที่มุมมองตาราง ให้คลิกที่ปุ่ม แก้ไขคุณสมบัติมุมมองตาราง ใกล้เคียงด้านบนของพื้นที่ทำงาน
- 2 ทำการเลือกตัวเลือกต่างๆ

## การแสดงผลพีชในแผนภูมิ

ใช้มุมมอง แผนภูมิ เพื่อวางตำแหน่งคอลัมน์ในแผนภูมิ และปรับแต่งชื่อที่ตั้งคำอธิบาย ชื่อแกน ป้ายข้อมูล ขนาด และมาตราส่วน คุณสามารถเลือกกราฟแผนภูมิได้ เช่น กราฟเส้น หรือกราฟแท่ง ประเภทย่อยของกราฟ เช่น 2 มิติ และรูปแบบคอลัมน์ เช่น รูปร่างและรูปแบบการเติม รวมทั้งสามารถตั้งค่าขอบและสี และควบคุมลักษณะเฉพาะอื่นๆ ของแผนภูมิได้ ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของผลลัพธ์ในมุมมองแผนภูมิได้

ตัวเลือกกราฟแผนภูมิประกอบด้วย แผนภูมิพื้นที่ แผนภูมิแท่ง แผนภูมิรูปฟองอากาศ แผนภูมิเส้น และประเภทอื่นๆ ประเภทย่อยของแผนภูมิ ได้แก่ 2 มิติ 3 มิติ สมบูรณ์ คลัสเตอร์ ซ้อน ผสม และกำหนดเอง

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการใช้งานแผนภูมิ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

- กราฟแผนภูมิสำหรับ Oracle CRM On Demand Answers
- มุมมองแผนภูมิใน Oracle CRM On Demand Answers
- ส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิ

หัวข้อนี้ยังให้คำแนะนำสำหรับการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ
- การระบุคุณสมบัติทั่วไปสำหรับมุมมองแผนภูมิ
- การควบคุมการแสดงผลเส้นกริดในมุมมองแผนภูมิ

- การระบุตำแหน่งคำอธิบายมุมมองแผนภูมิ
- การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ
- การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การตั้งค่าตัวเลือกการทำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนของมุมมองแผนภูมิ
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น
- การจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง
- การระบุการตั้งค่าขั้นสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น
- การระบุชื่อแกนและป้ายในมุมมองแผนภูมิ
- การระบุชื่อแกนในมุมมองแผนภูมิ
- การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ
- การจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ
- การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิมิวกลม

**หมายเหตุ:** Oracle CRM On Demand Answers ใช้กลไกการสร้างแผนภูมิของผู้อื่น ประเภทของแผนภูมิ ขนาด และจำนวนอิลีเมนต์ของแผนภูมิจะมีผลต่อการแสดงแกนหรือคำอธิบาย แกนหรือคำอธิบายจะแสดงหรือไม่ขึ้นอยู่กับจำนวนช่องว่างที่มีบนเพจเว็บเบราว์เซอร์ ในบางครั้ง คุณอาจแสดงแกนและคำอธิบายในแผนภูมิได้โดยปรับการควบคุมความกว้างและความสูง

## กราฟแผนภูมิสำหรับ Oracle CRM On Demand Answers

ตารางต่อไปนี้แสดงกราฟแผนภูมิที่มีในรายการดรอปดาวน์ กราฟ และอธิบายถึงวิธีการใช้ มีกราฟแผนภูมิบางส่วนเท่านั้นที่เหมาะสมกับข้อมูลทุกประเภท ค่าดีฟอลต์ของกราฟแผนภูมิ คือ แผนภูมิแท่งแนวดิ่ง

ประเภทของกราฟแผนภูมิ	คำอธิบาย
พื้นที่	กราฟพื้นที่จะคล้ายคลึงกับกราฟเส้น แตกต่างกันที่พื้นที่ใต้เส้นจะทึบ กราฟพื้นที่นี้จะแสดงเปอร์เซ็นต์รวมของตัวแปรต่างๆ  กราฟพื้นที่จะมีประโยชน์ต่อการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของค่าสะสมหรือเปอร์เซ็นต์ในช่วงเวลาหนึ่ง ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบกลุ่มต่างๆ เพื่อการประเมินค่าบางประเภท เช่น ผลลัพธ์ และแสดงแนวโน้มของกลุ่ม
แท่งแนวนอน	ใช้กราฟแท่งแนวนอนเพื่อเปรียบเทียบข้อมูลโดยการแสดงกราฟแท่งในทิศทางตามแนวนอน  กราฟแท่งแนวนอนมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่เหมือนกัน ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเปรียบเทียบยอดขายผลิตภัณฑ์ที่แข่งขัน ยอดขายผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกันในช่วงเวลาต่างๆ หรือยอดขายผลิตภัณฑ์เดียวกันในตลาดต่างๆ

ประเภทของกราฟแผนภูมิ	คำอธิบาย
ฟองอากาศ	<p>กราฟฟองอากาศเป็นการผันแปรของกราฟจุดกระจาย ซึ่งแสดงอิลิเมนต์ข้อมูลเป็นวงกลม (ฟองอากาศ) โดยกราฟนี้จะแสดงตัวแปร 3 ตัวแบบ 2 มิติ ซึ่งค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน X ส่วนอีกค่าหนึ่งแทนด้วยตำแหน่งวงกลมบนแกน Y และค่าที่สามแทนด้วยวงกลมในขนาดที่สัมพันธ์กัน</p> <p>กราฟฟองอากาศมีประโยชน์ในการพล็อตข้อมูลด้วยตัวแปรสามตัว และแสดงข้อมูลทางการเงินในช่วงเวลาหนึ่ง</p> <p>คำแนะนำ: ในการจัดทำกราฟฟองอากาศ ให้พล็อตข้อมูลที่หนึ่งบนแกน X ข้อมูลที่สองบนแกน Y และข้อมูลที่สามบนแกนรัศมีของฟองอากาศ ข้อมูลทั้งสามนี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ</p>
แท่งแนวดิ่ง	<p>กราฟแท่งแนวดิ่งใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลโดยใช้คอลัมน์แนวดิ่ง</p> <p>กราฟแท่งแนวดิ่งมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายการที่คล้ายกัน</p>
เส้น	<p>กราฟเส้นสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ</p> <p>กราฟเส้นมีประโยชน์ในการแสดงรูปแบบและแนวโน้มของข้อมูล</p>
ผสมเส้นและแท่ง	<p>กราฟผสมเส้นและแท่งใช้พล็อตชุดข้อมูลสองชุดในช่วงที่ต่างกัน: ชุดหนึ่งเป็นกราฟแท่ง และอีกชุดหนึ่งเป็นเส้นที่ซ้อนบนกราฟแท่ง</p> <p>แผนภูมิผสมเส้นและแท่งมีประโยชน์ในการแสดงความสัมพันธ์ของแนวโน้มระหว่างชุดข้อมูล</p> <p>คำแนะนำ: คุณสามารถระบุแบบแท่งและคอลัมน์ผสมกันได้ แต่ต้องมีเพียงอย่างละหนึ่งรายการเท่านั้น คุณสามารถระบุคอลัมน์ทั้งหมดเป็นเส้นได้ แต่หากคุณต้องการกราฟแท่งเพียงอย่างเดียว ให้ใช้แผนภูมิแท่ง (เมื่อเลือกกราฟแท่งเพียงอย่างเดียวสำหรับประเภทแผนภูมินี้ บางคอลัมน์ที่เลือกอาจจะเป็นเส้น)</p>
พาราโบล	<p>กราฟพาราโบลเป็นรูปแบบหนึ่งของแผนภูมิแท่งและแผนภูมิเส้นซึ่งแสดงเกณฑ์ตามลำดับจากมากไปหาน้อย ในกราฟประเภทนี้ เส้นจะแสดงยอดรวมสะสมของเปอร์เซ็นต์</p> <p>กราฟพาราโบลมีประโยชน์ในการระบุอิลิเมนต์ที่สำคัญ เช่น ดีที่สุด แย่ที่สุด หรือมากที่สุดและน้อยที่สุด</p>
วงกลม	<p>กราฟวงกลมแสดงชุดข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์รวม</p> <p>กราฟวงกลมมีประโยชน์ในการเปรียบเทียบส่วนใดส่วนหนึ่งจากส่วนทั้งหมด เช่น ยอดขายของพื้นที่หรือเขต</p>
กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองคา	<p>กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองคามีวิธีการพล็อตข้อมูลแบบเดียวกับกราฟแท่ง แต่จะแสดงข้อมูลจากจุดศูนย์กลางของกราฟ โดยอิลิเมนต์ข้อมูลแต่ละรายการจะมีแกนแสดงค่าเป็นของตนเอง</p> <p>กราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองคามีประโยชน์ในการตรวจสอบความทับซ้อนกันและการกระจายของข้อมูล</p>

ประเภทของกราฟแผนภูมิ	คำอธิบาย
กราฟแสดงค่าแบบจุด	<p>กราฟแสดงค่าแบบจุดแสดงค่า X-Y เป็นจุดกระจายแยกกันภายในกริด X-Y โดยจะพล็อตข้อมูลอ้างอิงตามตัวแปรอิสระ 2 ตัว</p> <p>กราฟแสดงค่าแบบจุดจะทำให้คุณสามารถพล็อตจุดข้อมูลจำนวนมากและสังเกตการรวมกลุ่มของจุดข้อมูลได้</p> <p>กราฟแสดงค่าแบบจุดมีประโยชน์ในการสังเกตความสัมพันธ์และแนวโน้มของชุดข้อมูลขนาดใหญ่</p> <p><b>คำแนะนำ:</b> ในการจัดทำกราฟแสดงค่าแบบจุด ให้พล็อตข้อมูลหนึ่งบนแกน X และอีกข้อมูลหนึ่งบนแกน Y ข้อมูลเหล่านี้จะถูกพล็อตไว้สำหรับเลือกบนแกนระดับ</p>
ชั้นบันได	กราฟขั้นบันไดมีความคล้ายคลึงกับกราฟเส้น โดยสามารถใช้ในการพล็อตข้อมูลต่างๆ

การเลือกใช้กราฟแผนภูมิจะเป็นการกำหนดประเภทย่อยของแผนภูมิที่ปรากฏในรายการดรอปดาวน์ประเภท แผนภูมิบางประเภทจะไม่มีประเภทย่อย เช่น กราฟฟองอากาศและกราฟวงกลมที่แสดงค่าแบบมุมมองจะไม่มีประเภทย่อย ค่าดีฟอลต์ประเภทย่อยของแผนภูมิ คือ ตัวเลือก 3 มิติ ถ้ามี อย่างไรก็ตามขึ้นอยู่กับตัวเลือกประเภทของแผนภูมิ ซึ่งตัวเลือกของประเภทย่อยอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- แผนภูมิพื้นที่: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิแท่ง: 3 มิติ 2 มิติ 3 มิติ ซ้อน และซ้อนแบบ 2 มิติ
- แผนภูมิเส้น: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิพาเรโต: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิวงกลม: 3 มิติและ 2 มิติ
- แผนภูมิแสดงค่าแบบจุด: แสดงค่าแบบจุดและแสดงค่าแบบจุดพร้อมเส้น
- แผนภูมิขั้นบันได: 3 มิติและ 2 มิติ







การเลือกประเภทแผนภูมิของคุณยังเป็นการกำหนดรูปแบบที่จะปรากฏในรายการดรอปดาวน์ รูปแบบ อีกด้วย แผนภูมิบางประเภทจะไม่มีรูปแบบ ค่าดีฟอลต์ของรูปแบบ คือ ระบายสีทึบ ถ้ามี อย่างไรก็ตาม ขึ้นอยู่กับตัวเลือกประเภทแผนภูมิ ซึ่งรูปแบบของแผนภูมิอาจประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- แผนภูมิพื้นที่: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย
- แผนภูมิแท่ง: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- แผนภูมิเส้น: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- แผนภูมิพาเรโต: สีเหลี่ยม ทรงกระบอก ไส้ระดับ สามเหลี่ยม ข้าวหลามตัด ระบายด้วยลวดลาย
- แผนภูมิวงกลม: ระบายสีทึบ และระบายด้วยลวดลาย

## ปุ่มมุมมองแผนภูมิใน Oracle CRM On Demand Answers

ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองแผนภูมิใช้ในการเข้าใช้งานการตั้งค่าแผนภูมิต่างๆ ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มมุมมองและการตั้งค่าแผนภูมิ

ปุ่มมุมมองแผนภูมิ	คำอธิบาย
-------------------	----------

ปุ่มมุมมองแผนภูมิ	คำอธิบาย
	<b>คุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป</b> ตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิ เช่น ชื่อแผนภูมิ การแสดงป้ายข้อมูล และขนาดแผนภูมิ
	<b>ชื่อและป้ายแกน</b> ควบคุมการแสดงชื่อแกนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างของแผนภูมิและด้านซ้ายของแผนภูมิ
	<b>การกำหนดมาตราส่วนของแกน</b> ตั้งค่าคุณสมบัติมาตราส่วนของแกน จำนวนเส้นแบ่งข้อมูล และประเภทของมาตราส่วน
	<b>ตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม</b> ควบคุมตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติมดังต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ การแสดงเส้นกริดบนแผนภูมิ</li> <li>■ ตำแหน่งของคำอธิบาย และมีตัวเลือกในการปรับขนาดคำอธิบาย</li> <li>■ พื้นหลัง ข้อความ และสีเส้นขอบ</li> <li>■ ลักษณะที่ผู้ใช้โต้ตอบกับแผนภูมิเมื่อคลิกที่ปุ่ม เช่น การดูข้อมูลระดับล่างเพิ่มเติม หรือการนำเว็ทโดยอัตโนมัติไปยังรายงานที่เกี่ยวข้องที่บันทึกไว้หรือเว็บไซต์</li> </ul>
	<b>จัดรูปแบบข้อมูลแผนภูมิ</b> ให้คุณจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิได้ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น
	<b>คุณสมบัติขั้นสูง</b> สำหรับแผนภูมิวงกลม ให้คุณเลือกป้ายของข้อมูลได้

### ส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิ

คุณสามารถกำหนดส่วนประกอบพื้นฐานของแผนภูมิได้ ตารางดังต่อไปนี้อธิบายองค์ประกอบที่คุณสามารถกำหนดเองได้

**หมายเหตุ:** ส่วนประกอบบางอย่างจะมีในแผนภูมิบางประเภทเท่านั้น เช่น แผนภูมิวงกลมไม่มีแกน ประเภทแผนภูมิที่คุณเลือกจะกำหนดว่าส่วนประกอบใดสามารถใช้งานได้

ส่วนประกอบของแผนภูมิ	คำอธิบาย
ป้ายการวัด	ควบคุมตำแหน่งและการจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์สำหรับข้อมูลในส่วนการวัด นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมยอดรวมและการเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงหนึ่งรายการ คุณสามารถแยกอิลีเมนต์นี้ออกได้
คำอธิบาย	ใช้คำอธิบายในการอธิบายแผนภูมิ คุณสามารถระบุตำแหน่งและย่อคำอธิบายได้
แกน	เส้นแนวนอนและแนวตั้งที่ระบุมาตราส่วนของแผนภูมิ คุณสามารถระบุแกนแนวนอนและแกนแนวตั้งของแผนภูมิได้
เส้นกริด	เมทริกซ์ของเส้นแนวนอนและแนวตั้งที่ช่วยให้คุณเชื่อมโยงในแผนภูมิกับแกนได้ คุณสามารถระบุสีของเส้นกริดได้
เครื่องหมายมาตราส่วน	ระบุมาตราส่วนของแผนภูมิ คุณสามารถระบุคุณสมบัติ เช่น ตำแหน่ง ขนาด สี ความกว้างของเส้น และช่วงได้
ดูข้อมูลเพิ่มเติม	แสดงรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถระบุว่าผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่แสดงในแผนภูมิได้หรือไม่และอย่างไร

ส่วนประกอบของแผนภูมิ	คำอธิบาย
ชื่อ	ระบุชื่อที่จะอธิบายแผนภูมิ
ชื่อแกน ป้าย และข้อจำกัด	ระบุว่าคุณต้องการให้ชื่อและป้ายมาตราส่วนปรากฏบนแกนของแผนภูมิหรือไม่และอย่างไร
ชุดของแผนภูมิ	อีลิเมนต์รูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้น คุณสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎได้ด้วย เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดมีค่าเท่ากับค่าที่ระบุ
เส้นแบ่งข้อมูล	แยกย่อยเครื่องหมายมาตราส่วนบนแกนเพื่อเพิ่มรายละเอียด
ป้ายข้อมูล	แสดงค่าตัวเลขของข้อมูลเมื่อคุณเลื่อนเมาส์ไว้บนแผนภูมิ

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

ขั้นตอนต่อไปนี้จะแสดงขั้นตอนพื้นฐานในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกกราฟแผนภูมิที่ไม่สามารถใช้งานร่วมกับผลลัพธ์ได้ จะไม่มีผลลัพธ์ปรากฏขึ้น

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิ

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง แล้วเลือก แผนภูมิ
- ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขแผนภูมิ ของมุมมองแผนภูมิ

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

**2** ทำการเลือกในฟิลด์กราฟ ประเภท และสไลด์ของแผนภูมิ

การเลือกในฟิลด์กราฟ เช่น วงกลมหรือเส้น จะกำหนดตัวเลือกที่ใช้ได้สำหรับประเภทและสไลด์ สำหรับกราฟบางประเภท จะมีประเภทย่อยหรือประเภทดีฟอลต์เท่านั้น

เมื่อคุณเลือกจากรายการดรอปดาวน์ มุมมองแผนภูมิจะเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับการเลือกของคุณ

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเพิ่มคอลัมน์ในแผนภูมิขณะที่คุณอยู่ในเพจมุมมองแผนภูมิได้ โดยคลิกชื่อของฟิลด์สำหรับแต่ละคอลัมน์ในประเภทเรื่องที่ใช้งาน

หรือคุณสามารถนำวิเกตไปยังเพจกำหนดเกณฑ์เพื่อเพิ่มคอลัมน์เพิ่มเติม คอลัมน์ที่คุณเพิ่มในเพจมุมมองแผนภูมิจะถูกเพิ่มในรายงานโดยรวม

คุณสามารถดูคอลัมน์ในเพจกำหนดเกณฑ์และในมุมมองอื่นๆ รวมทั้งในเพจมุมมองแผนภูมิ ในการลบคอลัมน์จากแผนภูมิ คุณต้องนำวิเกตไปยังเพจกำหนดเกณฑ์ และคลิกปุ่ม ลบคอลัมน์ สำหรับคอลัมน์

**3** ใช้ปุ่มบนสุดของเพจมุมมองแผนภูมิเพื่อระบุการตั้งค่าแผนภูมิเพิ่มเติม

**4** ในการดูผลการเปลี่ยนแปลง ให้คลิก แสดงผลข้อมูลใหม่

คุณสามารถคลิก แสดงผลข้อมูลใหม่ ได้ทุกเมื่อที่ต้องการรีเฟรชมุมมองแผนภูมิ

**5** ในการลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานแผนภูมิเริ่มแรก ให้คลิก เรียกค่าดีฟอลต์เดิม

**6** ในการปรับขนาดแผนภูมิ ให้ใช้แถบเลื่อนแนวนอนและแนวตั้ง

**7** บันทึกรายงาน



## การระบุคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิใหม่มุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของแผนภูมิได้ เช่น ชื่อและลักษณะที่แสดงของป้ายข้อมูล

ป้ายข้อมูลถูกเปิดใช้งานตามค่าดีฟอลต์สำหรับแผนภูมิประเภท 2 มิติ

การตั้งค่าดีฟอลต์ขนาดแผนภูมิ คือการกำหนดมาตราส่วนอิลีเมนต์ทั้งหมดของแผนภูมิที่มีอยู่ รวมทั้งความกว้างและความสูง ให้เหมาะสมกับพื้นที่ว่างที่มีอยู่ ความสูงและความกว้างของแผนภูมิจะคงสัดส่วนที่เหมาะสมเมื่อขนาดของแผนภูมิเปลี่ยนแปลง แผนภูมิจะปรับขนาดอิลีเมนต์โดยอัตโนมัติ ขนาดที่แก้ไขจะเป็นไปตามพื้นที่ว่างที่มีอยู่ในแผนภูมินั้น คุณสามารถระบุขนาดคงที่สำหรับแผนภูมิใดในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป ขนาดคงที่จะแทนที่ขนาดดีฟอลต์

**หมายเหตุ:** แผนภูมิสามารถขยายได้หากจำนวนรายการที่กำลังจัดทำแผนภูมิเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตัวอย่างเช่น หากคุณจัดทำรายงานแสดงยอดขายของผลิตภัณฑ์ 3 รายการ จัดทำแผนภูมิผลลัพธ์ด้วยยอดขายที่แสดงเป็น 3 คอลัมน์ และกำหนดขนาดของแผนภูมิให้ใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ หากมีการรันรายงานในภายหลังและแสดงผลิตภัณฑ์ 6 รายการ แผนภูมิจะขยายเป็นสองเท่าของความกว้างเดิม หรือประมาณ 50 เปอร์เซ็นต์ของเพจ ดังนั้น ความกว้างของแต่ละคอลัมน์ในแผนภูมิจะยังคงที่

อิลีเมนต์ของแผนภูมิถูกปรับขนาดได้ตามต้องการเพื่อให้พอดีกับแผนภูมิ จากตัวอย่างที่ผ่านมา แผนภูมิจะยังคงใช้พื้นที่ประมาณ 25 เปอร์เซ็นต์ของเพจ และคอลัมน์ถูกปรับขนาดให้พอดีกับช่องว่างที่มี

### การระบุคุณสมบัติทั่วไปของมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป:



- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแผนภูมิทั่วไป ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง  
มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

## การควบคุมการแสดงผลเส้นกริดในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถควบคุมให้แสดงเส้นกริดบนแผนภูมิหรือไม่ก็ได้ รวมทั้งระบุสีเส้นกริด

### ในการควบคุมการแสดงผลเส้นกริดบนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นกริด ทำการเลือก และคลิก ตกลง  
มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

## การระบุตำแหน่งคำอธิบายใหม่มุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุตำแหน่งคำอธิบาย และตั้งค่าตัวเลือกสำหรับการปรับขนาดคำอธิบายได้

### ในการระบุตำแหน่งคำอธิบายมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บคำอธิบาย ทำการเลือก และคลิก ตกลง มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

### การตั้งค่าสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบของแผนภูมิได้

### ในการระบุสีของพื้นหลัง ข้อความ และเส้นขอบในมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:










- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกแท็บเส้นขอบและสี ทำการเลือก และคลิก ตกลง มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

### การเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถเลือกคอลัมน์ที่จะปรากฏในแผนภูมิ และแกนที่จะแทนคอลัมน์เหล่านั้นได้ Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงเมตริกซ์ของตัวเลือกที่เหมาะสม ขอบด้านซ้ายของเมตริกซ์จะแสดงรายการคอลัมน์ และขอบด้านบนจะแสดงรายการประเภทแกนที่ใช้ได้สำหรับประเภทแผนภูมิที่คุณใช้ คุณยังสามารถระบุว่าป้ายการวัดจะปรากฏสำหรับข้อมูลจริงที่พล็อตบนแกนหรือไม่

การเปลี่ยนแปลงแกนที่ใช้ได้ขึ้นอยู่กับประเภทของแผนภูมิที่เลือกจากรายการตอบคำถามกราฟ คำอธิบายปุ่มแกนของแผนภูมิที่ใช้ในมุมมองแผนภูมิจะแสดงอยู่ในตารางต่อไปนี้

ปุ่มแกนของแผนภูมิ	แกน
-------------------	-----

ปุ่มแทนของแผนภูมิ	แทน
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนระดับสำหรับกราฟแสดงค่าแบบจุดและกราฟฟองอากาศ
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวนอน
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนแนวตั้งสำหรับกราฟแสดงค่าแบบมุมมองศา ซึ่งเป็นแกนข้อมูล
	ระบุว่าค่าของคอลัมน์ที่เลือกควรปรากฏในคำอธิบายแผนภูมิหรือไม่
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนที่ซ้อนทับกันสำหรับกราฟผสมเส้นและแท่ง
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนรัศมีสำหรับกราฟฟองอากาศ
	ตั้งค่าคอลัมน์ที่เลือกเป็นแกนค่าแบบวงกลมสำหรับกราฟวงกลมแสดงค่าแบบมุมมองศา ซึ่งเป็นแกนแสดงมุมมององศา

#### ในการเลือกคอลัมน์ที่จะแสดงเป็นแกนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ในพื้นที่คอลัมน์ด้านซ้ายของแผนภูมิ ให้คลิกช่องทำเครื่องหมายที่ต้องการสำหรับปุ่มแทนเพื่อแสดงคอลัมน์นั้นเป็นแกนในแผนภูมิ การเปลี่ยนแปลงของปุ่มแทนจะขึ้นอยู่กับประเภทกราฟที่เลือกจากรายการดรอปดาวน์กราฟ
- 2 ในการเพิ่มคอลัมน์ลงในแผนภูมิ ให้คลิกคอลัมน์ในพื้นที่การเลือก แล้วตั้งค่าเป็นแกน เช่นเดียวกับการเพิ่มคอลัมน์ลงในรายงานที่เพจกำหนดเกณฑ์
- 3 คลิกแสดงผลข้อมูลใหม่เพื่อรีเฟรชมุมมองแผนภูมิ

#### การระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแกนในมุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถควบคุมขีดจำกัดแกน เส้นแบ่งข้อมูล และประเภทมาตราส่วน และคุณสมบัติของเครื่องหมายมาตราส่วนได้

### ในการระบุตัวเลือกการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิมุมมอง

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิ:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิ ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

สำหรับแผนภูมิที่มีแกนตัวเลข การตั้งค่าคุณสมบัติการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิจะกำหนดการเลือกมาตราส่วน:

- เมื่อคุณเลือกค่าดีฟอลต์ Oracle CRM On Demand Answers จะเลือกมาตราส่วนและตั้งค่าแกนเป็นศูนย์ (0) สำหรับค่าบวก
- เมื่อคุณเลือกช่วงข้อมูล Oracle CRM On Demand Answers จะเลือกมาตราส่วน โดยประเมินช่วงของค่าบนแกน และเลือกค่าต่ำสุดและสูงสุดเพื่อกำหนดมาตราส่วน คุณสมบัตินี้มีประโยชน์เมื่อสร้างแผนภูมิที่มีชุดข้อมูลขนาดใหญ่และแต่ละรายการอยู่ในรูปเปอร์เซ็นต์ขนาดเล็ก แผนภูมิจะซูมค่าต่างๆ ดังนั้นจึงสามารถเห็นความแตกต่างได้ง่าย
- คุณสามารถกำหนดค่ามาตราส่วนของแผนภูมิเป็นค่าต่างๆ ด้วยตนเองได้

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

### การแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนในมุมมองแผนภูมิ

เครื่องหมายมาตราส่วนจะเป็นเส้นหนาหรือแนวช่วงพื้นหลังที่ทำเครื่องหมายจุดสำคัญ จุดเริ่มต้น ช่วง และอื่นๆ เส้นหรือช่วงสามารถใช้กับแกนได้ตั้งแต่หนึ่งแกนขึ้นไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของแผนภูมิ โดยเส้นจะแสดงที่ด้านหน้าของข้อมูลแผนภูมิ ในขณะที่ช่วงจะแสดงเป็นพื้นหลัง

**หมายเหตุ:** แผนภูมิบางประเภท เช่น แผนภูมิวงกลม ไม่สามารถใช้เครื่องหมายมาตราส่วนได้

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

### ในการแก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วนของมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิ:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการกำหนดมาตราส่วนของแผนภูมิ ให้คลิก แก้ไขเครื่องหมายมาตราส่วน

- 3 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ให้คลิก เพิ่ม เพื่อเพิ่มเครื่องหมายมาตราส่วนรายการแรกและทำการเลือกเครื่องหมาย

ตัวเลือกขั้นสูงประกอบด้วยการตั้งค่ามาตราส่วนเป็นค่าสแตติก ชื่อคอลัมน์ หรือผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประเภทของเครื่องหมายมาตราส่วนและการใช้ตัวเลือกขั้นสูง โปรดดูที่ขั้นตอนต่อไปนี้

- 4 คลิก ตกลง เพื่อปิดกล่องโต้ตอบ

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้เหมาะกับการเลือกของคุณ

### ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของเส้น

- 1 ในกล่องโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก เส้น

- 2 ป้อนความกว้างของเส้นในคอลัมน์ที่สาม  
ค่านี้คือความหนาของเส้นเป็นพิกเซล
- 3 ป้อนตำแหน่งของเส้นในคอลัมน์ที่สี่  
ตำแหน่งจะระบุจุดที่เส้นจะอยู่บนแกน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายของคุณมีค่า 0 ถึง 100 และคุณระบุตำแหน่ง 40 คุณจะเห็นเส้นแนวนอนตัดที่ตำแหน่ง 40 บนแกนแนวดิ่ง
- 4 ป้อนสีของเส้น
- 5 ป้อนหัวข้อของเส้น  
หัวข้อจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้งานเมาส์ไต่บนเส้นในแผนภูมิและในคำอธิบาย
- 6 คลิก ตกลง

#### ในการจัดทำเครื่องหมายมาตราส่วนของช่วง

- 1 โนกลองโต้ตอบเครื่องหมายมาตราส่วน ในฟิลด์ประเภท ให้เลือก ช่วง
- 2 ป้อนค่าเริ่มต้นของช่วงในคอลัมน์ที่สาม
- 3 ป้อนค่าสิ้นสุดของช่วงในคอลัมน์ที่สี่  
**หมายเหตุ:** คุณต้องระบุค่าที่จะปรากฏเป็นช่วงบนแกนเดียวกัน ตัวอย่างเช่น หากแกนด้านซ้ายมีค่าจาก 0 ถึง 100 และคุณระบุค่าเริ่มต้นเป็น 20 และค่าสิ้นสุดเป็น 40 พื้นหลังของกราฟจะปรากฏเป็นสีที่คุณระบุสำหรับช่วงที่อยู่ระหว่างค่าเหล่านั้น
- 4 ป้อนสีสำหรับช่วง
- 5 ป้อนหัวข้อของช่วง  
หัวข้อจะปรากฏในคำอธิบาย
- 6 คลิก ตกลง

#### การระบุการตั้งค่านับสูงสำหรับค่าช่วงและค่าเส้น

ตัวเลือกสำหรับค่าเหล่านี้ประกอบด้วย: ค่าสแตติก ค่าที่มาจากคอลัมน์ในรายงาน หรือค่าที่ได้จากการสืบค้น SQL

#### ในการระบุการตั้งค่านับสูง

- 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ข้างฟิลด์ที่คุณต้องการระบุตัวเลือกนับสูง
- 2 เลือกตัวเลือกใดตัวเลือกหนึ่งต่อไปนี้
  - **ค่าสแตติก** ป้อนส่วนเพิ่มที่เป็นตัวเลข
  - **นิพจน์ตัวแปร** ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของเซสชันและตัวแปรการนำเสนอ ตัวเลือกนี้ถูกจำกัดเนื่องจากเซสชันหรือตัวแปรการนำเสนอส่วนใหญ่อาจไม่เกี่ยวข้องกับค่าบนแผนภูมิ
  - **ชื่อคอลัมน์** เลือกคอลัมน์ที่จะอ้างอิงส่วนเพิ่ม
  - **การสืบค้น SQL** ตัวเลือกนี้จะขึ้นอยู่กับผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL ผลลัพธ์อาจจะเป็นตาราง แต่จะใช้เพียงค่าในเซลล์ของแถวแรกและคอลัมน์แรกเท่านั้น

### 3 คลิก ตกลง

#### การระบุชื่อแทนและป้ายใหม่มุมมองแผนภูมิ

คุณสามารถระบุสำหรับมุมมองแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้:

- แสดงชื่อแทนและป้ายข้อมูลที่ด้านล่างและด้านซ้ายของแผนภูมิหรือไม่
- หมุนป้ายให้พอดีมากขึ้นในแผนภูมิ
- ความยาวสูงสุดของป้าย
- ข้อความของป้าย หากแตกต่างจากข้อความฟิลด์

**หมายเหตุ:** การปรับขนาดแผนภูมิจะส่งผลต่อการแสดงป้ายแทน

#### ในการระบุชื่อแทนมุมมองแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแทน:



- 2 ในกล่องโต้ตอบชื่อและป้ายแทน ให้ทำการเลือก แล้วคลิก ตกลง

มุมมองแผนภูมิจะรีเฟรช

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณกำหนดความยาวป้ายจำกัด ให้ระบุจำนวนตัวอักษรทั้งหมดที่มีในป้ายชื่อ จุดไข่ปลา (...) จะปรากฏขึ้นเมื่อมีการลบตัวอักษรที่เหลืออยู่

#### การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ

เมื่อผู้ใช้ดูแผนภูมิ คุณสามารถระบุประเภทของการโต้ตอบที่จะเกิดขึ้นหากผู้ใช้คลิกบนแผนภูมิได้ รายการดังต่อไปนี้ เป็นประเภทการโต้ตอบสำหรับแผนภูมิ:

- **ดูข้อมูลเพิ่มเติม** อนุญาตให้ผู้ใช้สามารถเข้าดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมได้ ซึ่งเป็นคำตีพิมพ์การโต้ตอบ หากมีการตั้งค่าพารามิเตอร์เพิ่มเติมโดยอัตโนมัติไว้ หากไม่มีพารามิเตอร์ดังกล่าว ให้ใช้หัวใจเพื่อตั้งค่าพารามิเตอร์ที่กำหนดเอง
- **หัวใจ** อนุญาตให้ผู้ใช้หัวใจไปยังรายงานที่บันทึกไว้หรือแผงควบคุมอื่นๆ ได้
- **ไม่มี** บิดใช้งานการดูข้อมูลเพิ่มเติมหรือการหัวใจจากแผนภูมิ

#### การระบุการทำงานเมื่อผู้ใช้คลิกที่แผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม:



- 2 ในกล่องโต้ตอบตัวเลือกการสร้างแผนภูมิเพิ่มเติม ให้คลิกที่การโต้ตอบ และทำการเลือกสำหรับการโต้ตอบ

- 3 คลิก ตกลง

## การจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ

การจัดรูปแบบชุดแผนภูมิทำให้ผู้ใช้กำหนดส่วนประกอบของแต่ละชุดได้ การจัดรูปแบบจะเป็นไปตามตำแหน่ง ผู้ใช้สามารถจัดรูปแบบลักษณะของชุดแผนภูมิ เช่น สี ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์ของเส้นได้

ตัวอย่างเช่น บนแผนภูมิผสมเส้นและแท่งที่มีข้อมูลสองชุด สมมติว่าแท่งคือตำแหน่งที่ 1 และเส้นคือตำแหน่งที่ 2 ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนสีของแท่ง ความกว้างของเส้น และสัญลักษณ์แทนจุดข้อมูลได้ รวมทั้งสามารถใช้การจัดรูปแบบตามกฎ เช่น การใช้สีเมื่อตำแหน่งของชุดเท่ากับค่าที่ระบุ

### การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของชุดแผนภูมิ

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด:



- 2 ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุด ให้ทำการเลือก

ตัวเลือกที่ใช้ได้ในกล่องโต้ตอบการควบคุมรูปแบบของชุดจะขึ้นอยู่กับประเภทแผนภูมิ ตัวอย่างเช่น การดำเนินการต่อไปนี้:

- ในการปรับแต่งชุด ให้ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คำตีฟอลด์
- ในการเรียกการตั้งคำตีฟอลด์ของชุด ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้คำตีฟอลด์ อีกครั้ง
- ในการเพิ่มการควบคุมชุดรูปแบบใหม่ ให้คลิกปุ่มเพิ่ม แม้ว่าแผนภูมิปัจจุบันไม่ได้ใช้ชุดดังกล่าวนี้ ซึ่งชุดนี้จะใช้เมื่อจำเป็น (เช่น การดูข้อมูลเพิ่มเติม)
- ในการกำหนดให้ชุดทั้งหมดกลับไปใช้คำตีฟอลด์ ให้คลิกปุ่ม ล้างข้อมูลทั้งหมด
- ในการเปลี่ยนสี ให้คลิกกล่องสีเพื่อเข้าใช้งานกล่องโต้ตอบ เครื่องมือเลือกสี
- ในการเปลี่ยนแอททริบิวต์อื่นๆ ให้คลิกแท็บที่เหมาะสม และเลือกแอททริบิวต์แท่งหรือแอททริบิวต์เส้น

- 3 คลิก ตกลง

## การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิวงกลม

ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นเมื่อผู้ใช้วางเมาส์ไว้บนอิลิเมนต์ในแผนภูมิวงกลม คุณสามารถระบุวิธีการแสดงค่าและป้ายข้อมูลที่แสดงได้ คุณสามารถแสดงค่าเป็นเปอร์เซ็นต์ยอดรวมหรือเป็นค่าจริง โดยป้ายข้อมูลสามารถแสดงค่าหรือชื่อเท่านั้น หรือแสดงทั้งค่าและชื่อ

แผนภูมิอาจจะปรับขนาดเพื่อให้ป้ายข้อมูลปรากฏขึ้นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกของคุณ

### การเลือกป้ายข้อมูลในแผนภูมิวงกลม

- 1 ให้คลิกปุ่มที่อยู่ด้านบนของเพจมุมมองแผนภูมิดังต่อไปนี้เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบประเภทแผนภูมิพิเศษ:



- 2 ในกล่องโต้ตอบประเภทแผนภูมิพิเศษ ให้ทำการเลือกสำหรับค่าและป้ายข้อมูล แล้วคลิก ตกลง

## การแสดงผลลัพธ์ใน Pivot Table

มุมมอง Pivot Table คือมุมมองอินเตอร์แอคทีฟที่ให้คุณหมุนแถว คอลัมน์ และส่วนหัวของส่วนเพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่าง Pivot Table สามารถหาวิกฤตและดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ และมีประโยชน์โดยเฉพาะกับรายงานแนวโน้ม

หัวข้อนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table
- การใช้รายการดรอปดาวน์หลายเพจใน Pivot Table
- การแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมใน Pivot Table
- การเพิ่มรูปแบบใน Pivot Table
- การแสดงการรันผลรวมใน Pivot Table
- การแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table
- การใช้การคำนวณใน Pivot Table
- การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

### ตำแหน่ง Pivot Table

เมื่อคุณเพิ่มหรือแก้ไข Pivot Table คอลัมน์ที่รวมในรายงานจะแสดงเป็นอีลิเมนต์ในแท็บ Pivot Table

ตารางต่อไปนี้อธิบายตำแหน่งของ Pivot Table

ตำแหน่ง	คำอธิบาย
เพจ	ให้ชุดผลลัพธ์อินเตอร์แอคทีฟที่อนุญาตให้ผู้ใช้เลือกข้อมูลที่ต้องการดูได้ ค่าจากคอลัมน์ที่แสดงในตำแหน่งของหน้าจะใช้เป็นเกณฑ์ฟิลเตอร์เริ่มแรก ค่าดีฟอลต์ที่แสดงในรายการดรอปดาวน์สำหรับการเลือก โดย Pivot Table (ประกอบด้วยส่วน คอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table) จะปรากฏขึ้นตามการเลือก
ส่วน	ให้เกณฑ์ฟิลเตอร์เริ่มแรก โดย Pivot Table ที่ไม่ซ้ำกันจะปรากฏขึ้นสำหรับแต่ละค่าในคอลัมน์ส่วน ประกอบด้วยคอลัมน์ แถว และการวัดที่ระบุใน Pivot Table)
คอลัมน์	แสดงอีลิเมนต์ในแบบคอลัมน์ โดย Pivot Table สามารถมีหลายคอลัมน์ได้
แถว	แสดงอีลิเมนต์ในแบบแถว โดย Pivot Table สามารถมีหลายได้เช่นเดียวกับคอลัมน์



ตำแหน่ง	คำอธิบาย
การวัด	<p>ป้อนปุ่ลส่วนของ Pivot Table ที่มีข้อมูลสรุป อีลิเมนต์ในพื้นที่การวัดมีการสรุปโดยอ้างอิงอีลิเมนต์ในฟิลด์เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์ ค่าแต่ละค่าในอีลิเมนต์การวัดแสดงข้อมูลสรุปจากอินเตอร์เซกชันของแถวและคอลัมน์ที่มา</p> <p>อีลิเมนต์ป้ายการวัดที่แสดงในพื้นที่คอลัมน์ตามค่าดีฟอลต์ จะควบคุมตำแหน่งและรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ของข้อมูลในส่วนการวัด นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการรวมและเรียงลำดับ หากมีการวัดเพียงแคทรายการเดียว อีลิเมนต์นี้สามารถแยกออกได้</p>
ไม่รวม	แยกคอลัมน์ออกจากผลลัพธ์ของ Pivot Table คอลัมน์ใดๆ ที่เพิ่มเป็นเกณฑ์ของรายงานหลังจากได้จัดทำ Pivot Table ขึ้นแล้วจะถือเป็นการเพิ่มแบบแยก

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table

ขั้นตอนต่อไปนี้จะแสดงขั้นตอนพื้นฐานในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมอง Pivot Table

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมอง Pivot Table ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก Pivot Table
  - ในการแก้ไขมุมมอง Pivot Table ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมอง Pivot Table

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง
- 2 ในการดูเทมเพลตของ Pivot Table และปุ่มสำหรับทำงานกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ เลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงการควบคุม พื้นที่ทำงานแสดงเทมเพลต Pivot Table
- 3 ลากและวางคอลัมน์รายงาน ที่แสดงเป็นอีลิเมนต์ใน Pivot Table ไปยังตำแหน่งที่ต้องการในในเทมเพลต Pivot Table
- 4 ในการดูผลก่อน เลือกช่องทำเครื่องหมาย แสดงผลลัพธ์

คุณสามารถคลิกลิงค์ แสดงผลลัพธ์ เพื่อรีเฟรชผลลัพธ์

- 5 ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิถัดจาก Pivot Table ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย แผนภูมิผลลัพธ์ Pivot

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับมุมมองแผนภูมิ โปรดดูที่ [การแสดงผลลัพธ์ในแผนภูมิ](#) (ในหน้า 1043)

- 6 ในการเปลี่ยนที่ตั้งของแผนภูมิสัมพันธ์กับ Pivot Table ให้เลือกที่ตั้งจากรายการตำแหน่งแผนภูมิ

คุณสามารถเลือกดูเฉพาะแผนภูมิและซ่อนตารางโดยการเลือกแผนภูมิเท่านั้นจากรายการ

- 7 ในการเรียงลำดับผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม เรียงลำดับตาม สำหรับคอลัมน์ที่คุณต้องการเรียงลำดับ

ปุ่มจะมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อระบุการเรียงลำดับ:

  - ลูกศรขึ้นแสดงลำดับจากน้อยไปหามาก

- ลูกทรงแสดงลำดับจากมากไปหาน้อย

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเรียงลำดับ โปรดดูที่ [การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์](#) (ในหน้า 1036)

**8** ในการเพิ่มยอดรวม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

**a** สำหรับยอดรวมในพื้นที่เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์ คลิกลูกปุ่ม ยอดรวม และเลือก:

- สำหรับไม่มียอดรวม เลือก ไม่มี ปุ่ม ยอดรวม จะปรากฏโดยมีพื้นหลังสีขาว (ค่าดีฟอลต์)
- ในการแสดงยอดรวมก่อนหรือหลังรายการข้อมูล ให้เลือก ก่อน หรือ หลัง ตัวอย่างเช่น หากคุณเพิ่มยอดรวมในแถวที่มีเขต และระบุตัวเลือก ก่อน ยอดรวมจะแสดงก่อนคีสตริกต์แต่ละคีสตริกต์ในเขตที่ทำรายการไว้

**b** สำหรับยอดรวมในพื้นที่การวัด ให้คลิกลูกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของแถวหรือคอลัมน์ที่ต้องการทำยอดรวม ให้เลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกค่า และตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน

**หมายเหตุ:** หากไม่เลือกตัวเลือก ยอดรวมตามรายงาน [Oracle CRM On Demand Answers](#)

จะคำนวณยอดรวมจากชุดผลลัพธ์ทั้งหมดก่อนใช้ฟิลเตอร์กับการวัด

ยอดรวมของข้อมูลสรุปจะแสดงโดยอีลิเมนต์การวัดซึ่งแสดงเป็นคอลัมน์หรือแถวขึ้นอยู่กับตำแหน่งของอีลิเมนต์นี้ ยอดรวมคอลัมน์และแถวจะรวมป้าย

เมื่อปุ่ม ยอดรวม ใช้ไม่ได้ จะไม่มีการแสดงยอดรวม

**9** ในการทำงานกับตัวเลือกเพิ่มเติมสำหรับคอลัมน์ การวัด หรือแถว ให้คลิกลูกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม และทำการเลือกจากรายการการตอบดาว์น

**10** ในการจัดรูปแบบป้ายหรือค่าสำหรับคอลัมน์ คลิกลูกปุ่ม ยอดรวม หรือปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม จากนั้นเลือกตัวเลือกรูปแบบที่เหมาะสม

**11** บันทึกรายงาน

## การใช้รายการการตอบดาว์นหลายเพจใน Pivot Table

เมื่อคุณมีหลายแอททริบิวต์ในพื้นที่เพจใน Pivot Table คุณสามารถจัดทำเพจรายการการตอบดาว์นหลายรายการได้ จากนั้นเมื่อผู้ใช้ดู Pivot Table ผู้ใช้เห็นรายการการตอบดาว์นของแต่ละแอททริบิวต์ แทนรายการแอททริบิวต์ที่ต่อกันในส่วนหัวของเพจ (ค่าดีฟอลต์)

ตัวอย่างเช่น หากคุณวางเขตและแบนด์ในพื้นที่เพจ รายการการตอบดาว์นของเพจอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกเขตได้ และดูเฉพาะเขตนั้น แทนที่จะดูรายการเขตที่ต่อกับแบนด์

### ในการจัดทำรายการการตอบดาว์นที่เป็นอิสระใน Pivot Table ของ Oracle CRM On Demand Answers

- 1 ลากและวางแอททริบิวต์เป้าหมายที่คุณต้องการลงในพื้นที่เพจ
- 2 คลิกลูกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ในแอททริบิวต์ที่สอง (หรือแอททริบิวต์ต่อไป) ในพื้นที่โครงร่างเพจ
- 3 เลือกตัวเลือก เริ่มต้นเพจการตอบดาว์นใหม่

รายการการตอบดาว์นของแอททริบิวต์จะปรากฏเหนือตัวอย่างของ Pivot Table

คุณสามารถจัดทำรายการการตอบดาว์นสำหรับแอททริบิวต์อื่นได้ในพื้นที่เพจ เมื่อบันทึกรายงาน จะมีรายการการตอบดาว์นปรากฏขึ้นพร้อมทั้งให้ผู้ใช้เข้าใช้งานรายงานได้

## การแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมใน Pivot Table

คุณสามารถแก้ไขค่าดีฟอลต์ของกฎการรวมของการวัด ซึ่งระบุโดยผู้เขียนรายงานเริ่มแรกหรือโดยระบบ

**1058** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

### ในการแก้ไขค่าฟิลด์ของกฎการรวมของการวัดใน **Pivot Table**

- 1 คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม ของการวัดที่คุณต้องการแก้ไขค่าฟิลด์ของกฎการรวม
- 2 เลือกตัวเลือกกฎการรวม จากนั้นเลือกกฎการรวมที่จะใช้

### การเพิ่มรูปแบบใน **Pivot Table**

คุณสามารถใช้รูปแบบแถบเขียวและปรับแต่งรูปแบบให้แก่ **Pivot Table** คุณสามารถกำหนดลักษณะที่แสดงของส่วน แถว คอลัมน์ การวัด และข้อมูลที่อยู่ภายในได้

ตัวอย่างเช่น คุณสามารถระบุตัวเลือกแบบอักษร เซลล์ เส้นขอบ และสไตล์สีของส่วน ค่า และป้ายการวัด สำหรับส่วน คุณสามารถรวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวของคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้นได้ คุณสามารถแทรกตัวแบ่งหน้า ดังนั้นทุกครั้งที่ค่าในส่วนมีการเปลี่ยนแปลง ส่วนใหม่จะปรากฏขึ้นในเพจใหม่

คุณสามารถเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไข ที่ช่วยเน้นความสนใจไปยังอีลิเมนต์ข้อมูลตรงตามเกณฑ์ ในการเพิ่มรูปแบบตามเงื่อนไขให้แก่คอลัมน์ใน **Pivot Table** โปรดดูที่ [แก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์](#) (โปรดดูที่ "การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์" ในหน้า 1023)

### การเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ **Pivot Table**

รูปแบบแถบเขียวแสดงแถวหรือคอลัมน์ลำดับเป็นสีเขียวอ่อน การปรับแต่งรูปแบบส่งผลกระทบต่อลักษณะโดยรวมที่ปรากฏของ **Pivot Table** และให้คุณเปลี่ยนแปลงค่าฟิลด์ของแถบเขียวได้อีกด้วย

### ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียวและการปรับแต่งรูปแบบ **Pivot Table**

- 1 ในมุมมอง **Pivot Table** ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติมุมมอง **Pivot Table** ใกล้กับด้านบนของพื้นที่ทำงาน
- 2 ในการเพิ่มรูปแบบแถบเขียว คลิกช่องทำเครื่องหมายเปิดใช้รูปแบบแถบเขียวที่เป็นตัวเลือก  
ในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบที่ใช้ ให้เลือกจากรายการสำรอง
- 3 ในการเพิ่มการปรับแต่งรูปแบบ ให้คลิกปุ่ม ตั้งค่ารูปแบบสำรอง
- 4 ในกล่องโต้ตอบแก้ไขรูปแบบ หากต้องการเปลี่ยนค่าฟิลด์ของแถบเขียว ให้เลือกสีพื้นหลังใหม่สำหรับรูปแบบเซลล์  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่ [การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน](#) (ในหน้า 1010)

### การเพิ่มรูปแบบสำหรับส่วนและข้อมูลส่วน

ตัวเลือกรูปแบบส่วนและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- รวมและกำหนดตำแหน่งส่วนหัวคอลัมน์พร้อมกับค่าในส่วนนั้น
- แทรกตัวแบ่งหน้า ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าในส่วน ส่วนใหม่นั้นจะแสดงในเพจใหม่ ซึ่งมีประโยชน์สำหรับรายงานรายละเอียดตามข้อมูล
- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนและข้อมูลของส่วน

### ในการเพิ่มรูปแบบของส่วนใน **Pivot Table**

- 1 ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:
  - a ในมุมมอง **Pivot Table** ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติของส่วน

**b** ไนกลองโต้ตอบคุณสมบัติของส่วน ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

**2** ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของข้อมูลส่วน ให้ดำเนินการดังนี้:

**a** คลิกรูป คุณสมบัติข้อมูล

**b** ไนกลองโต้ตอบคุณสมบัติข้อมูล ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่การเปลี่ยนแปลงลักษณะที่แสดงของรายงาน (ในหน้า 1010)

#### การเพิ่มรูปแบบแถว

ตัวเลือกรูปแบบแถวและข้อมูลอนุญาตให้คุณทำสิ่งต่อไปนี้ได้:

- ใช้การปรับแต่งรูปแบบกับแถว ส่วนหัวของแถว และค่าของแถว
- ใช้แถวในการคำนวณ Pivot Table แต่ไม่แสดงแถวในผลลัพธ์
- กำหนดรายการที่คำนวณใหม่สำหรับใช้ใน Pivot Table
- ทำสำเนาแถวใน Pivot Table
- ลบคอลัมน์จากมุมมอง Pivot Table

#### ในการเพิ่มรูปแบบแถว

- ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกรูปตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถว และทำการเลือกจากรายการต่อไปนี้:
  - ในการใช้การปรับแต่งรูปแบบกับส่วนหัวหรือค่าของแถว ให้เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม
  - สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้การปรับแต่งรูปแบบ โปรดดูที่การเปลี่ยนแปลงลักษณะที่แสดงของรายงาน (ในหน้า 1010)
  - ในการซ่อนแถวจากเอาต์พุต เลือก ซ่อนไว้
  - ในการกำหนดรายการที่คำนวณใหม่ ให้คลิก รายการคำนวณใหม่  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมในการกำหนดรายการที่คำนวณ โปรดดูที่ส่วนการสร้างการคำนวณใน Pivot Table ของหัวข้อนี้
  - ในการทำสำเนาแถวใน Pivot Table เลือก ทำสำเนาขึ้น
  - ในการลบคอลัมน์จากรายงาน เลือก ลบคอลัมน์
  - คอลัมน์จะถูกลบจาก Pivot Table และมุมมองผลลัพธ์อื่นๆ ทั้งหมดของรายงาน

**หมายเหตุ:** การตั้งค่ารูปแบบข้อมูลสำหรับคอลัมน์จะรวมอยู่ในพื้นที่การวัดที่รับการตั้งค่าจากคอลัมน์ในส่วนนั้น

## การแสดงผลรวมใน Pivot Table

การวัดตัวเลขใน Pivot Table สามารถแสดงเป็นการันผลรวม ซึ่งเซลล์ที่ต่อเนื่องกันของการวัดจะแสดงยอดรวมเซลล์ก่อนหน้าทั้งหมดของการวัด  
ตัวเลือกนี้จะแสดงคุณสมบัติที่ต่อเมื่อไม่มีผลกระทบกับผลลัพธ์จริงของ Pivot Table เท่านั้น

โดยทั่วไปแล้ว การันผลรวมจะแสดงสำหรับคอลัมน์ที่ทำสำเนาหรือการวัดที่เลือกตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็นเปอร์เซ็นต์ของคอลัมน์ โดยค่าสุดท้ายเป็น 100 เปอร์เซ็นต์  
การันผลรวมจะนำไปใช้กับยอดรวมทั้งหมด โดยการันผลรวมสำหรับแต่ละระดับจะแยกคำนวณ

ส่วนหัวของคอลัมน์จะไม่ได้รับผลกระทบเมื่อเลือกตัวเลือกการันผลรวม คุณสามารถจัดรูปแบบส่วนหัวของคอลัมน์ได้ หากต้องการระบุว่ากำลังใช้ตัวเลือกการันผลรวม

กฎการใช้ต่อไปนี้จะได้รับผลกระทบในการันผลรวม:

**1060** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

- การรันผลรวมไม่สามารถใช้ฟังก์ชัน SQL RSUM (ผลกระทบที่เป็นารรันผลรวมของการรันผลรวม)
- การรันผลรวมทั้งหมดถูกรีเซ็ตสำหรับส่วนใหม่แต่ละส่วน การรันผลรวมจะไม่รีเซ็ตในการแบ่งภายในส่วนหรือการดำเนินการต่อในส่วน
- หากการวัดไม่แสดงในคอลัมน์เดียวหรือแถวเดียว การวัดจะคำนวณผลรวมจากซ้ายไปขวาและจากบนลงล่าง (เซลล์ด้านขวาล่างจะมียอดรวมทั้งหมด) การรันผลรวมจะไม่รีเซ็ตสำหรับแต่ละแถวหรือแต่ละคอลัมน์
- ไม่รองรับการหาค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเฉลี่ย

#### ในการแสดงการวัดเป็นการรันผลรวม

- ในพื้นที่การวัด คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับแถวหรือคอลัมน์เพื่อคำนวณผลรวมและเลือกตัวเลือกต่อไปนี้:

แสดงเป็นการรันผลรวม

## การแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ Pivot Table

คุณสามารถแปลงค่าการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณใน Pivot Table เป็นเปอร์เซ็นต์หรือเป็นดัชนีได้แบบไดนามิก ซึ่งแสดงค่าที่เกี่ยวข้องของรายการ เปรียบเทียบกับยอดรวม โดยไม่จำเป็นต้องจัดทำการคำนวณ

ตัวอย่างเช่น หากคุณใช้ Pivot Table ในการตรวจสอบยอดขายของเขต คุณสามารถทำสำเนาการวัดยอดขายและดูในรูปของเปอร์เซ็นต์ของยอดรวม ซึ่งทำให้คุณเห็นยอดขายจริง และเปอร์เซ็นต์ของยอดขายของแต่ละเขต

คุณสามารถดูการวัดเป็นเปอร์เซ็นต์ได้ระหว่าง 0.00 ถึง 100.00 หรือเป็นดัชนีระหว่าง 0 ถึง 1 การกำหนดวิธีการที่ใช้ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของคุณ

#### ในการแสดงรายการเป็นค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table

- 1 ในมุมมอง Pivot Table ให้คลิกปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม เพื่อให้คอลัมน์แสดงเป็นค่าที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนต่อไปนี้เป็นตัวเลือก เมื่อคุณทำสำเนาการวัดใน Pivot Table คุณสามารถแสดงยอดรวมการวัดและค่าที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจัดความจำเป็นในการเพิ่มคอลัมน์ซ้ำสองครั้งในเพจกำหนดเกณฑ์ เพื่อแสดงยอดรวมและค่าที่เกี่ยวข้องใน Pivot Table

- 2 ในการทำสำเนาการวัด ให้เลือกทำสำเนาซ้ำ

การวัดจะปรากฏขึ้นเป็นครั้งที่สองใน Pivot Table ด้วยชื่อเดิม ในการเปลี่ยนชื่อการวัด ให้คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก จัดรูปแบบส่วนหัว จากนั้นป้อนชื่อใหม่ในฟิลด์แรก

- 3 คลิก ตัวเลือกเพิ่มเติม และเลือก แสดงข้อมูลเป็น เลือก เปอร์เซ็นต์ของ หรือดัชนีของ แล้วเลือกตัวเลือกเมนูย่อยที่เหมาะสม

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกแสดงข้อมูลเป็น ใช้ได้กับการวัดที่จัดเก็บหรือคำนวณเท่านั้น

ตัวเลือกสำหรับเปอร์เซ็นต์ของ และดัชนีของได้แก่:

- คอลัมน์
- แถว
- ส่วน
- เพจ
- คอลัมน์หลัก
- แถวหลัก
- ชั้น (หากคุณเลือกชั้น คุณต้องเลือกคอลัมน์ในรายงานที่จะใช้ในการจัดกลุ่มเปอร์เซ็นต์ด้วย)

## การใช้การคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถใช้การคำนวณใน Pivot Table เพื่อให้ได้ข้อมูลในมุมมองที่แตกต่างกัน การคำนวณอนุญาตให้คุณแก้ไขค่าดีฟอลต์ของการรวมที่ระบุในระบบ และรายงานที่มีอยู่แล้ว ผู้เขียนรายงานจะเป็นคนเลือกการรวม

ตารางต่อไปนี้อธิบายการคำนวณที่สามารถใช้ใน Pivot Table

การคำนวณ	คำอธิบาย
ค่าดีฟอลต์	ใช้ค่าดีฟอลต์ของการรวมที่กำหนดในพื้นที่จัดเก็บ Oracle CRM On Demand Answers หรือโดยผู้เขียนรายงาน
ผลรวม	คำนวณผลรวมโดยเพิ่มค่าเข้าไปในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
ต่ำสุด	คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
สูงสุด	คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข
เฉลี่ย	คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่ากลาง) ของรายการในชุดผลลัพธ์ ใช้วิธีนี้กับรายการที่มีค่าตัวเลข ค่าเฉลี่ยของ Pivot Table จะถูกปัดเป็นจำนวนเต็มทีใกล้เคียงที่สุด
แรก	ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับแรกที่เกิดขึ้นของรายการ
สุดท้าย	ในชุดผลลัพธ์ เลือกลำดับสุดท้ายที่เกิดขึ้นของรายการ
การนับ	คำนวณจำนวนแถวในชุดผลลัพธ์ที่รายการมีค่าที่ไม่เป็น Null รายการโดยทั่วไปจะเป็นชื่อคอลัมน์ ในกรณีที่มีจำนวนแถวมีค่าที่ไม่เป็น Null ของคอลัมน์นั้นถูกส่งคืน
การนับความแตกต่าง	เพิ่มการประมวลผลความแตกต่างกันในฟังก์ชันการนับ ซึ่งหมายความว่ารายการที่ต่างกันแต่ละรายการจะถูกนับเพียงครั้งเดียว
สูตร	เปิดแถบเครื่องมือให้คุณเลือกเครื่องหมายคณิตศาสตร์เพื่อใช้ในการคำนวณ
การรวมที่ซับซ้อนของเซิร์ฟเวอร์	การตั้งค่านี้จะกำหนดให้คำนวณการรวมโดย Analytics Server แทน Pivot Table โดยใช้คำสั่ง 'AGGREGATE(x by y)' ซึ่ง Analytics Server จะแปลความหมายว่า: ใช้กฎการรวมที่เหมาะสมสำหรับการวัด 'x' ให้ได้ในระดับ 'y'
ไม่มี	ไม่มีการคำนวณ

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับฟังก์ชัน SQL โปรดดูที่ [การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์](#) (ในหน้า 1087)

## การสร้างการคำนวณใน Pivot Table

คุณสามารถสร้างการคำนวณสำหรับรายการในพื้นที่เพจ ส่วน แถว และคอลัมน์

### ในการสร้างการคำนวณสำหรับรายการใน Pivot Table

- 1 ในพื้นที่ส่วนหรือแถว คลิปปุ่ม ตัวเลือกเพิ่มเติม สำหรับการวัดที่คุณต้องการคำนวณ
- 2 เลือกตัวเลือกรายการคำนวณใหม่  
วินโดว์รายการคำนวณปรากฏขึ้น
- 3 ระบุชื่อสำหรับการคำนวณในฟิลด์ชื่อ

**1062** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

4 ในการสร้างการคำนวณอื่นนอกเหนือจากสูตร ให้เลือกจากตัวเลือกต่อไปนี้:

- ในการสร้างการคำนวณหนึ่ง เลือกฟังก์ชันที่ใช้ในการทำงานจากรายการรอปดาวน์ของฟังก์ชัน และคลิกหนึ่งรายการหรือมากกว่าในรายการค่าเพื่อเพิ่มรายการเหล่านั้นในฟิลด์ฟังก์ชัน
- ในการสร้างการคำนวณหลายรายการสำหรับรายการหลายรายการ ให้พิมพ์ฟังก์ชันและคลิกบนชื่อรายการเพื่อเพิ่มรายการเหล่านั้นลงในฟิลด์ฟังก์ชัน
- หากคุณกำลังหาค่าเฉลี่ยคอลัมน์ที่มีประเภทจำนวนเต็ม ให้เปลี่ยนสูตรสำหรับคอลัมน์เพื่อแปลงเป็นประเภท Double (เลขทศนิยมลอยตัว) ตัวอย่างเช่น หากสูตรปัจจุบันคือ X เปลี่ยนเป็น CAST(x as double)

**หมายเหตุ:** ค่าเฉลี่ยใน Pivot Table จะถูกปัดเป็นจำนวนเต็มที่ใกล้เคียงที่สุด

5 ในการสร้างสูตร เลือกฟังก์ชันสูตร

**หมายเหตุ:** สูตรจะสร้างการจัดกลุ่มที่กำหนดเองแบบไดนามิกใน Pivot Table การวัดทั้งหมดที่อ้างอิงในสูตรมาจากคอลัมน์ที่มีตรรกะเหมือนกันและต้องอยู่ในผลลัพธ์สามารถแทรกสูตรหรือรวมสูตรกับการคำนวณอื่นได้

เครื่องหมายคณิตศาสตร์จะมองเห็นได้ เครื่องหมายจะแสดงในตารางต่อไปนี้

ตัวดำเนินการ	คำอธิบาย
+	เครื่องหมายบวก สำหรับการบวกในสูตร
-	เครื่องหมายลบ สำหรับการลบในสูตร
*	เครื่องหมายคูณ สำหรับการดำเนินการคูณในสูตร
/	เครื่องหมายหาร สำหรับการหารในสูตร
\$	เครื่องหมายดอลลาร์ สำหรับการดำเนินการในแถวของรายการในสูตร
(	วงเล็บเปิด แสดงการเริ่มต้นของการดำเนินการกลุ่มในสูตร
)	วงเล็บปิด แสดงจุดสิ้นสุดของการดำเนินการกลุ่มในสูตร

a ในฟิลด์ฟังก์ชัน สร้างสูตรโดยพิมพ์หรือคลิกชื่อการวัด และคลิกเครื่องหมายเพื่อแทรกลงในสูตร

b ใช้วงเล็บเมื่อต้องการ

6 เมื่อการคำนวณเสร็จสมบูรณ์ คลิก เสร็จสิ้น

หากพบข้อผิดพลาด ข้อความจะปรากฏขึ้น ให้แก้ไขข้อผิดพลาดและคลิก เสร็จสิ้น อีกครั้ง

## ตัวอย่างการคำนวณใน Pivot Table

ตัวอย่างและคำอธิบายในส่วนนี้จะถือว่าคุณมีความรู้พื้นฐานของ SQL และ Syntax ตัวอย่างจะเป็นการสมมติ แสดงการคำนวณเพียงบางส่วน

ตัวอย่างเช่น 1. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC และเพิ่มค่าไปพร้อมกัน

`sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')`

ซึ่งเท่ากับการเลือกผลรวมจากรายการรอปดาวน์ จากนั้นพิมพ์หรือคลิก 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' เพื่อเพิ่มในฟิลด์ฟังก์ชัน

ตัวอย่าง 2. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดล่าสุดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ สำหรับ SoftDrinkA หรือ SoftDrinkB ขึ้นอยู่กับว่ารายการไหนต่ำกว่า

`min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')`

ในตัวอย่าง 1 และตัวอย่าง 2 ฟังก์ชันการคำนวณแต่ละรายการจะคำนวณรายการแต่ละรายการของชั้นภายนอก เช่น ชั้นผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น หากปีและผลิตภัณฑ์ถูกสร้างขึ้นบนแกน และการคำนวณถูกสร้างบนชั้นผลิตภัณฑ์ จะคำนวณผลลัพธ์เป็นรายปี

ตัวอย่าง 3. ตัวอย่างนี้จะรับค่าของแต่ละรายการในชั้นภายนอก เช่น ปีและผลิตภัณฑ์ และเพิ่มไปพร้อมกัน

`sum( *)`

ตัวอย่าง 4. ตัวอย่างนี้จะรับค่าการวัดปัจจุบัน เช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ ของรายการลำดับแรก ลำดับที่สอง และสามของแถว และผลรวมรายการเหล่านั้น

`sum($1, $2, $3)`

แทนที่จะระบุชื่อรายการ เช่น SoftDrinkA คุณสามารถระบุ \$n หรือ \$-n ซึ่ง n คือจำนวนเต็มที่ระบุตำแหน่งแถวของรายการ หากคุณระบุ \$n การวัดจะมาจากแถวที่ n และหากคุณระบุ \$-n การวัดจะมาจากแถวที่ n จากแถวสุดท้าย

ตัวอย่างเช่น ยอดขายเป็นดอลลาร์ \$1 จะรับค่าการวัดจากแถวแรกในชุดข้อมูล และ \$-1 จะรับค่าการวัดจากแถวสุดท้ายในชุดข้อมูล

ตัวอย่าง 5. ตัวอย่างนี้จะบวกยอดขายของ SoftDrinkA, SoftDrinkB และ SoftDrinkC

`'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'`

วิธีการนี้มีค่าเท่ากับการคำนวณต่อไปนี้:

`sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')`

ตัวอย่าง 6. ตัวอย่างนี้จะเพิ่มยอดขายของ SoftDrinkA ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkA จากนั้นเพิ่มยอดขายของ SoftDrinkB ด้วยยอดขายของ diet SoftDrinkB จากนั้นส่งกลับค่าสูงสุดของจำนวนทั้งสอง

`max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')`

## การแสดงผลลัพธ์เป็นเกจโดยใช้มุมมองเกจ

ใช้มุมมองเกจเพื่อแสดงผลลัพธ์เป็นเกจ โดยเกจจะมีประโยชน์ในการแสดงประสิทธิภาพเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ประเภทของเกจที่สนับสนุน ได้แก่ ไดอัลเกจ บาร์เกจ และเกจลักษณะเป็นบัลล์

คุณสามารถเลือกประเภทของเกจและปรับแต่งลักษณะที่แสดงได้ รวมถึงชื่อ ช่วงที่แสดง จำนวนเกจที่แสดงในหนึ่งแถว และลักษณะอื่นๆ เช่น ความกว้างและหน้าปัดของเกจ และขนาดของเข็มชี้ คุณยังสามารถตั้งค่าเกณฑ์ ขอบและสี และควบคุมลักษณะอื่นๆ ของเกจได้เช่นกัน

เกจเป็นแบบนำร่อง คือ เมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ คุณจะสามารถส่งผู้ไปยังรายงานอื่นที่บันทึกไว้ได้

หัวข้อนี้อธิบายการตั้งค่าเกจและการตั้งค่ามุมมองเกจ และให้คำแนะนำในการดำเนินงานต่อไปนี้:

- การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจใน Oracle CRM On Demand Answers
- การตั้งค่าคุณสมบัติพื้นหลังทั่วไปในมุมมองเกจ
- การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกจ
- การเพิ่มช่วงเกจในมุมมองเกจ
- การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมองเกจ
- การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ

## เกจใน Oracle CRM On Demand Answers

ส่วนนี้เป็นการอธิบายถึงประเภท ประเภทย่อย และขนาดของเกจ

### ประเภทของเกจ

ตารางต่อไปนี้แสดงเกจที่มีในรายการตอบคำถาม และอธิบายการใช้งาน โดยคำศัพท์ของเกจ คือ ไดอัลเกจ

**1064** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016



ประเภทของเกจ	คำอธิบาย
ไดอัล	ไดอัลเกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้หน้าปัดที่มีเข็มชี้ตั้งแต่หนึ่งเข็มขึ้นไป ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงตำแหน่งเพื่อแสดงตำแหน่งที่ข้อมูลอยู่ภายในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
บาร์	บาร์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้แท่งเดียว ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่
บัลบ์	บัลบ์เกจจะแสดงข้อมูลโดยใช้วงกลม ซึ่งจะเปลี่ยนสีเพื่อแสดงว่าข้อมูลอยู่ในช่วงที่กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือไม่ อาร์เรย์ของบัลบ์เกจมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอาต์พุตประเภทบัตรคะแนน

#### ประเภทย่อยของเกจ

การเลือกประเภทของเกจจะกำหนดประเภทย่อยของเกจที่มีในรายการตรวจดาวนซ์ของประเภท โดยไดอัลเกจจะไม่มีประเภทย่อย ประเภทย่อยของเกจมีดังต่อไปนี้:

- บาร์เกจ: บรรจุและแบบ LED โดยค่าตีฟอลต์ของประเภทย่อย คือ บรรจุ
- บัลบ์เกจ: 3 มิติ (3D) และ 2 มิติ (2D) โดยค่าตีฟอลต์ประเภทย่อย คือ 3D






#### ขนาดของเกจ

ขนาดของเกจ ได้แก่ เล็ก กลาง ใหญ่ และกำหนดเอง โดยค่าตีฟอลต์ของขนาด คือ กลาง

## การตั้งค่ามุมมองเกจใน Oracle CRM On Demand Answers

ปุ่มต่างๆ ที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเกจช่วยให้เข้าใช้งานการตั้งค่าเกจได้หลากหลาย ตารางต่อไปนี้อธิบายปุ่มและการตั้งค่ามุมมองเกจ

ปุ่มมุมมองเกจ	คำอธิบาย
---------------	----------

ปุ่มมุมมองเกจ	คำอธิบาย
	คุณสมบัติแนวทศของเกจ ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังที่มีเกจดังกล่าวแสดงอยู่ได้
	ชื่อเกจ ให้คุณระบุชื่อ ชื่อย่อ ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเกจได้
	ช่วงของเกจ ให้คุณระบุช่วงที่สามารถแสดงข้อมูลในเกจได้
	คุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ ให้คุณระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจได้ รวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในเกจนั้น การตั้งค่าคุณสมบัติจำกัดของเกจและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่เกจ
	คุณสมบัติขั้นสูง ให้คุณตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงของหน้าปัดในได้อัลเกจได้ รวมถึงการแสดงผลป้ายมาตราส่วน และความยาวของส่วนโค้งและความหนาของหน้าปัด

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจใน Oracle CRM On Demand Answers

ขั้นตอนต่อไปนี้จะบอกขั้นตอนทั่วไปในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจ

**หมายเหตุ:** หากคุณเลือกประเภทเกจที่ไม่สามารถใช้ร่วมกับผลลัพธ์ได้ ผลลัพธ์จะไม่แสดง

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเกจใน Oracle CRM On Demand Answers

- ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมองเกจใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือก เกจ
  - ในการแก้ไขมุมมองเกจที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเกจ  
พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง
- เลือกข้อมูลที่ต้องการในฟิลด์เกจ, ประเภท และขนาด
- สำหรับเกจทุกประเภท ให้ใช้รายการดรอปดาวน์การวัดเพื่อเลือกการวัดของเกจ
- สำหรับได้อัลเกจ:
  - ใช้รายการดรอปดาวน์ประเภทเครื่องหมาย และเลือกเข็มชี้ที่ต้องการใช้ เช่น เข็มทิศ ลูกศร หรือเส้น
  - ในการเลือกสีสำหรับเข็มชี้ ให้คลิกฟิลต์สี และทำการเลือก
  - ในการเพิ่มเข็มชี้ ให้คลิก เพิ่มเครื่องหมาย
- ใช้ปุ่มที่อยู่บนสุดของเพจมุมมองเกจเพื่อระบุการตั้งค่าเกจเพิ่มเติม

1066 วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016

- 6 ในลบการเปลี่ยนแปลงและเริ่มใช้งานคำตีฟอลด์ของมุมมองเกา ให้คลิก เรียกคำตีฟอลด์เดิม
- 7 บันทึกการรายงาน

### การระบุคุณสมบัติพื้นหลังของเกาทั่วไปในมุมมองเกา

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังที่มีเกาแสดงอยู่ได้ เช่น ระบุว่าแสดงชื่อและคำอธิบายพร้อมกับเกาหรือไม่ คุณยังสามารถระบุสีพื้นหลัง สีของชื่อ ระบุว่าแสดงเส้นขอบล้อมรอบพื้นหลังหรือไม่ ระบุจำนวนของเกาที่แสดงในแต่ละแถวและช่องว่างระหว่างแถวได้อีกด้วย

#### ในการตั้งค่าคุณสมบัติทั่วไปของพื้นหลังของมุมมองเกา

- 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติแนวสาของเกา ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกา
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติแนวสาของเกา ให้เลือกชื่อดังนี้:
  - ในการแสดงชื่อของการวัด ห้ามทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำตีฟอลด์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้
  - ในการแสดงชื่ออื่น ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำตีฟอลด์ และป้อนข้อความชื่อ
  - หากคุณไม่ต้องการให้แสดงชื่อบนพื้นหลัง ให้ทำเครื่องหมายในช่องแทนที่คำตีฟอลด์ และปล่อยฟิลด์ข้อความชื่อให้ว่างไว้
- 3 สำหรับคำอธิบาย ให้เลือกคำที่ต้องการจากรายการ หรือในกรณีที่คุณต้องการยกเลิกการแสดงคำอธิบาย ให้เลือก ไม่มี คำตีฟอลด์ตำแหน่งของคำอธิบาย คือ ที่ด้านล่างของชื่อ
- 4 ในการตั้งค่าสีพื้นหลังสำหรับพื้นที่แสดงผลของเกา ให้คลิกฟิลด์สีพื้นหลัง และทำการเลือก
- 5 ในการแสดงชื่อเป็นสี ให้คลิกฟิลด์สีข้อความ และทำการเลือก
- 6 ในการแสดงเส้นขอบล้อมรอบรอบพื้นหลัง ให้คลิกฟิลด์สีเส้นขอบ และทำการเลือก
- 7 ระบุจำนวนเกาที่จะแสดงในแต่ละแถว และช่องว่างระหว่างแถว  
ช่องว่างระหว่างแถวจะวัดเป็น พิกเซล
- 8 คลิก ตกลง  
มุมมองเกาจะรีเฟรช ซึ่งมุมมองดังกล่าวอาจมีการปรับขนาดให้เหมาะสมกับการเลือกของคุณ

### การเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกา

คุณสามารถระบุชื่อ ชื่อย่อ ส่วนท้าย และส่วนท้ายรองของเกาได้ หากพื้นหลังมีเกาอยู่หลายรายการ โดยจะแสดงชื่อและส่วนท้ายของแต่ละเกา ซึ่งคุณสามารถเลือกระบุชื่อและส่วนท้ายนี้ได้

#### ในการเพิ่มชื่อและส่วนท้ายในมุมมองเกา

- 1 คลิกปุ่ม ชื่อเกา ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกา
- 2 ในกล่องโต้ตอบชื่อเกา ให้พิมพ์ข้อความที่จะใช้ และคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** เช่นเดียวกับมุมมองคำอธิบาย คุณสามารถใช้ @n เพื่อรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดไว้ในชื่อแถว ตัวอย่างเช่น @1 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ (ในหน้า 1075)

มุมมองแถวจะทำการรีเฟรช

## การเพิ่มช่วงแถวในมุมมองแถว

ช่วงของแถวจะระบุค่าต่ำสุดและค่าสูงสุดของแต่ละช่วงและรวมสีไว้ในช่วงที่จะปรากฏในแถว เช่น สีเขียวแสดงว่ายอมรับได้ สีเหลืองแสดงถึงค่าเตือน และสีแดงแสดงถึงวิกฤต

คุณสามารถตั้งค่าช่วงของแถวเป็นค่าสตริง ชื่อคอลัมน์ของการวัด หรือเป็นผลลัพธ์ของการสืบค้น SQL ได้

### การตั้งค่าช่วงแถวในมุมมองแถว

- 1 คลิกปุ่ม ช่วงแถว ที่ด้านบนของเพจมุมมองแถว
- 2 ในกล่องโต้ตอบช่วงแถว ให้ทำดังนี้:
  - a ป้อนหัวข้อของช่วง
  - b ในการตั้งค่าช่วงต่ำสุดและสูงสุดของแถว ให้คลิกปุ่มคุณสมบัติและทำการเลือกจากกล่องโต้ตอบตัวเลือกขั้นสูง
  - c ในการระบุสีของช่วง ให้คลิกฟิลต์สี และทำการเลือก
- 3 คลิก ตกลง

มุมมองแถวจะทำการรีเฟรช

## การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมของแถวในมุมมองแถว

คุณสมบัติเพิ่มเติมของแถวรวมถึงการควบคุมลักษณะที่แสดงของอีลิเมนต์ภายในแถว การตั้งค่าคุณสมบัติของรายการมาตรฐาน เช่น ข้อจำกัดของแถวและการทำเครื่องหมาย และการระบุการโต้ตอบที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่แถว ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะถูกตั้งค่าไว้ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของแถว

ตัวเลือกลักษณะที่แสดงของแถวจะแสดงอยู่ในแท็บลักษณะที่แสดง และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ป้ายข้อมูลจะปรากฏขึ้นหรือไม่
  - ป้ายข้อมูลจะแสดงทุกครั้ง หรือแสดงเฉพาะเมื่อผู้ใช้เลื่อนเมาส์ค้างไว้เหนืออีลิเมนต์ในแถว หรือไม่แสดงก็ได้
- การเลือกสีพื้นหลังของแถว สีของข้อความภายในแถว และเส้นขอบรอบแถว
- ความกว้างและความสูงของแถวเป็นพิกเซล

ตัวเลือกคุณสมบัติมาตรฐานจะแสดงอยู่ในแท็บมาตรฐาน และประกอบด้วยรายการดังต่อไปนี้:

- ข้อจำกัดแถวแบบกำหนดเองหรือเป็นดีฟอลต์
- จำนวนเครื่องหมายหลักและรอง

ตัวเลือกการโต้ตอบของผู้ใช้ต่อแถวจะแสดงอยู่ในแท็บการโต้ตอบและประกอบด้วยรายการดำเนินการดังต่อไปนี้:

- นาวีเกต ให้ผู้ใช้สามารถนาวีเกตไปยังรายงานหรือแผงควบคุมอื่นที่บันทึกไว้ได้
- ไม่มี เลิกใช้นาวีเกตจากแถว

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับแถวประเภทบาร์ได้โดยการคลิกที่ไอคอน

**1068** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

### การระบุคุณสมบัติเพิ่มเติมในมุมมองเกจ

- 1 คลิกรูป คุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ ที่ด้านบนของเพจมุมมองเกจ
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเพิ่มเติมของเกจ ให้เลือกค่าที่ต้องการจากแท็บลักษณะที่แสดง มาตรฐาน และการโต้ตอบ
- 3 คลิก ตกลง  
มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

### การตั้งค่าคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณระบุว่าควรแสดงป้ายมาตราส่วนหรือไม่ และค่าใดที่ควรแสดง รวมถึงตั้งค่าความยาวส่วนโค้งของหน้าปัด และเลือกความหนาของหน้าปัด

ตัวเลือกในการแสดงป้ายมาตราส่วนมีดังต่อไปนี้:

- เบอร์เซ็นต์ยอครวม
- ค่าจริง

ความยาวส่วนโค้งของหน้าปัดจะอยู่ในรูปขององศา ตัวอย่างเช่น การระบุผลลัพธ์ 360 ในไดอัลเกจ แสดงว่าเป็นวงกลมสมบูรณ์

ความหนาของหน้าปัดจะอยู่ในรูปของพิกเซล เมื่อคุณระบุค่าสูงขึ้น เกจจะมีความหนาเพิ่มขึ้น และเส้นรอบวงในของหน้าปัดจะแคบลง การระบุค่ามากซึ่งสัมพันธ์กับขนาดของหน้าปัดอาจส่งผลให้เกจแสดงไม่ตรงกับความเป็นจริงและไม่แนะนำให้กระทำดังที่กล่าวมา

### ในการระบุคุณสมบัติขั้นสูงสำหรับหน้าปัดในไดอัลเกจ

- 1 คลิกรูป คุณสมบัติขั้นสูง ที่ด้านบนของมุมมองเกจ
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติเฉพาะของหน้าปัด ให้ทำการเลือกเพื่อระบุวิธีการแสดงผลป้ายมาตราส่วน  
ในการยกเลิกการแสดงผลป้ายมาตราส่วน ให้เลือก ไม่มี
- 3 ในการตั้งค่าความยาวส่วนโค้งและความหนาของหน้าปัด ให้คลิกตัวเลือกเพื่อระบุด้วยตนเองและป้อนค่า
- 4 คลิก ตกลง  
มุมมองเกจจะทำการรีเฟรช

### การแสดงผลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองฟิลเตอร์แสดงผลเตอร์ที่มีผลต่อรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มฟิลเตอร์ลงในรายงาน โปรดดูที่ [การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์](#) (ในหน้า 1016)

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมองฟิลเตอร์ใหม่ ให้คลิกรูป เพิ่มมุมมอง และเลือก ฟิลเตอร์ที่ใช้งาน
  - ในการแก้ไขมุมมองฟิลเตอร์ที่มีอยู่ ให้คลิกรูป แก้ไขมุมมอง ของมุมมองฟิลเตอร์

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองฟิลเตอร์

- 2 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง
- 3 บันทึกรายงาน

## การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์

ใช้มุมมองข้อความแบบสแตติกเพื่อเพิ่มหรือแก้ไขข้อความส่วนเพิ่ม ที่จะปรากฏพร้อมผลลัพธ์ คุณสามารถเพิ่มข้อความส่วนเพิ่ม ที่มีข้อความที่กำหนดรูปแบบ ชุดควบคุม ActiveX หรือ JavaScript ซาวนด์ไบต์ แอนิเมชัน โลโก้พิเศษ เป็นต้น ข้อความส่วนเพิ่ม อาจมีข้อความใดๆ ก็ได้ที่สนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ

ในส่วนนี้อธิบายขั้นตอนการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติกและตัวอย่างข้อความแบบสแตติก หากคุณพบตัวอย่างที่คล้ายกับสิ่งที่คุณต้องการทำ คุณสามารถคัดลอกและปรับให้เข้ากับความต้องการของคุณได้

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติก

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองข้อความแบบสแตติกใหม่ ให้คลิก เพิ่มมุมมอง และเลือก ข้อความแบบสแตติก
- ในการแก้ไขมุมมองข้อความแบบสแตติกที่มีอยู่ คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองข้อความแบบสแตติก

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองข้อความแบบสแตติก

- 2 ป้อนข้อความส่วนเพิ่มในกล่องข้อความ

ในการทำให้ข้อความปรากฏเป็นตัวหนา ตัวเอียง หรือขีดเส้นใต้ คลิกปุ่มที่ตรงกันเพื่อแทรกแท็ก HTML นำหน้าและต่อท้าย จากนั้นป้อนข้อความระหว่างแท็ก หรือเลือกข้อความแรกแล้วเลือกปุ่มกำหนดรูปแบบ

**หมายเหตุ:** หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด **Enter** จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

ตารางต่อไปนี้อธิบายตัวอย่างต่างๆ

ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตติก	คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน
ข้อความ HTML	วางหรือป้อน HTML (หรือข้อความที่กำหนดรูปแบบที่ถูกต้อง) ในกล่องข้อความ คุณสามารถคลิกปุ่มแท็ก HTML ได้ด้วย คุณอาจใช้แท็กส่วนเพิ่มเพื่อควบคุมรูปแบบของข้อความตามรูปแบบข้อความที่คุณป้อน ต่อไปนี้คือตัวอย่างการกำหนดรูปแบบที่คุณทำได้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ในการตั้งค่าขนาดและสีของแบบอักษร:                             <pre>&lt;FONT SIZE="4" COLOR="red"&gt;ข้อความสีแดง&lt;/FONT&gt;</pre> </li> <li>■ ในการรวมแท็กสำหรับเอ็ฟเฟกต์เพิ่มเติม:                             <pre>&lt;B&gt;&lt;FONT COLOR="red"&gt;ข้อความสีแดงตัวหนา&lt;/FONT&gt;&lt;/B&gt;</pre> </li> </ul>
ออบเจกต์ ActiveX	ออบเจกต์ Active-X ต้องมีอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ วางหรือป้อนออบเจกต์ในวินโดว์ข้อความ HTML เพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <code>&lt;object...&gt;</code> และ <code>&lt;/object&gt;</code> แล้ว

ตัวอย่างมุมมองข้อความแบบสแตติก	คำอธิบายและหมายเหตุการใช้งาน
JavaScript หรือ VBScript	สคริปต์ต้องมีอยู่ครบถ้วนและสนับสนุนในเบราว์เซอร์ของคุณ วางหรือบ้อนสคริปต์ในกล่องข้อความเพื่อให้แน่ใจว่าได้รวมแท็กเริ่มต้นและสิ้นสุด <code>&lt;script&gt;</code> และ <code>&lt;/script&gt;</code> แล้ว
เสียง	<p>ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บคลิปเสียง หากคลิปเสียงสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บคลิปเสียงในไดรฟ์เครือข่ายที่เข้าใช้โดยผู้ใช้ทุกราย</p> <p>ใช้แท็ก HTML <code>&lt;EMBED&gt;</code> เพื่อเพิ่มเสียงในรูปแบบต่อไปนี้:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>โดยที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>"audio"</b> คือที่เก็บและชื่อของคลิปเสียง</li> </ul> <p>ในการเพิ่มคลิปเสียงที่เก็บอยู่ในฮาร์ดไดรฟ์ของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDI files\wakeup. mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre> <p>ในการเพิ่มคลิปเสียงเดียวกันจากที่เก็บที่ใช้ร่วมกันในเว็บเซิร์ฟเวอร์ของคุณ ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre>&lt;EMBED SRC="http://ourwebserver. company. com/sounds/wakeup. mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"&gt;&lt;/EMBED&gt;</pre>
ภาพพื้นหลัง	<p>ตัวอย่างต่อไปนี้ใช้ JavaScript</p> <p>ตรวจสอบว่าคุณทราบที่เก็บภาพที่จะใช้เป็นภาพพื้นหลัง หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บภาพในไดรฟ์เครือข่ายที่เข้าใช้โดยผู้ใช้ทุกราย</p> <p>หากเก็บภาพในไฟล์เดอรัฟล์แฉงควบคุมที่ใช้ร่วมกัน ตัวอย่าง HTML จะเป็นดังนี้:</p> <pre>&lt;script language="j avascr ipt "&gt; document. body. background = "http://ourwebserver. company. com/graphi cs/"NameOfGrap hi c"; &lt;/scri pt &gt;</pre> <p>โดยที่:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>NameOfGraphic</b> คือ ชื่อไฟล์ที่จะใช้ เช่น <code>bricks.gif</code> หรือ <code>sand.jpg</code></li> </ul>

- 1 ในการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งกับตัวอักษรเพื่อใช้ในมุมมองข้อความแบบสแตติก ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง
- 2 ในการอิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ ให้คลิกปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนำเวกไปยังมุมมองที่บันทึกไว้  
หมายเหตุ: คุณสามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากรายงานที่มีรูปแบบจากขั้นตอนที่ 2 (การจัดทำโครงร่าง) แต่ไม่สามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากขั้นตอนที่ 1 (การกำหนดเกณฑ์) ได้
- 3 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง
- 4 บันทึกรายงาน

## การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อบันทึกความหมายของการกำหนดรูปแบบพิเศษที่ใช้ในรายงาน เช่น ความหมายของสีที่กำหนดเองที่ใช้กับแถว

เช่น คุณอาจใช้การกำหนดรูปแบบตามเงื่อนไขในรายงานเพื่อแสดงรายการที่สำคัญด้วยสีแดง และรายการที่จำเป็นต้องพิจารณาด้วยสีเหลือง  
คุณอาจเพิ่มคำอธิบายที่มีข้อความที่บันทึกความหมายของสีและหัวข้อที่สรุปการดำเนินการที่เหมาะสม  
และสามารถใช้ในการกำหนดรูปแบบที่สวยงามเพื่อกำหนดสีพื้นหลังของข้อความให้ตรงกับสีในรายงานตามเงื่อนไข

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองคำอธิบาย

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองคำอธิบาย

2 ในฟิลด์หัวข้อ ให้เลือกตำแหน่งที่คุณต้องการให้หัวข้อนั้นปรากฏขึ้น

ตัวเลือกที่มีได้แก่ ขวา ซ้าย หรือไม่มี หากคุณไม่ต้องการแสดงหัวข้อ ให้เลือก ไม่มี

3 ในฟิลด์รายการคำอธิบายต่อแถว ให้เลือกจำนวนรายการคำอธิบายที่คุณต้องการสำหรับแต่ละแถว

4 (ไม่จำเป็น) ป้อนชื่อสำหรับคำอธิบาย เช่น คำอธิบาย

5 ในช่องข้อความหัวข้อช่องแรก ให้พิมพ์ความหมายของเงื่อนไข เช่น จำเป็นต้องดำเนินการโดยทันที

6 ในช่องข้อความตัวอย่างข้อความช่องแรก ให้พิมพ์เงื่อนไขแรกที่คุณต้องการบันทึก เช่น สำคัญ

คุณสามารถใช้กล่องโต้ตอบการกำหนดรูปแบบทั่วไปในการกำหนดสีพื้นหลัง เช่น สีแดง คุณสามารถเลือกป้อนข้อความหรือไม่ก็ได้ หรือคุณสามารถกำหนดสีพื้นหลังได้หากต้องการ

7 ในการเพิ่มหัวข้ออื่น ให้คลิกปุ่ม เพิ่มรายการ

8 เมื่อคุณเพิ่มหัวข้อเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

9 บันทึกรายงาน

## การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์เพื่อให้ผู้ใช้เปลี่ยนแปลงการแสดงผลคอลัมน์ในรายงานแบบไดนามิก เครื่องมือเลือกคอลัมน์ตัวหนึ่งสามารถแนบกับคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ของรายงานที่ระบุ และคอลัมน์หลายรายการ (แอททริบิวต์) สามารถแนบกับเครื่องมือเลือกคอลัมน์แต่ละตัว

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกคอลัมน์
- ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์

**1072** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมอง

- 2 เลือกช่องทำเครื่องหมาย ใช้งาน แต่ละช่องของแต่ละคอลัมน์ที่คุณต้องการให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ปรากฏขึ้น
- 3 ป้อนป้ายคอลัมน์ของเครื่องมือเลือกแต่ละตัว และเลือกตำแหน่งป้ายของแต่ละป้าย  
**หมายเหตุ:** หากคุณไม่ป้อนป้าย เมื่อผู้ดูแลสิทธิ์จะมองไม่เห็นป้ายในเครื่องมือเลือกคอลัมน์
- 4 หากคุณต้องการให้รีเฟรชผลลัพธ์ในทันทีที่ผู้ใช้เลือกตัวเลือกใหม่ๆ จากเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย รีเฟรชโดยอัตโนมัติเมื่อเลือกคอลัมน์ใหม่ หากคุณยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายนี้ ผู้ใช้จะเห็นปุ่ม ดำเนินการ อยู่ถัดจากเครื่องมือเลือกคอลัมน์ และต้องคลิก ดำเนินการ เพื่อดูผลลัพธ์ใหม่
- 5 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์
- 6 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
- 7 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
  - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
  - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
  - ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
  - ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกคอลัมน์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

ใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองเพื่อเลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์จากมุมมองที่บันทึกไว้ เมื่อวางบนรายงาน เครื่องมือเลือกมุมมองจะแสดงเป็นรายการตรวจสอบความเพื่อให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะของผลลัพธ์ที่ต้องการ

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:
  - ในการเพิ่มมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขึ้นสูง จากนั้นเลือก เครื่องมือเลือกมุมมอง
  - ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมองที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง

พื้นที่ทำงานแสดงมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง
- 2 (ไม่จำเป็น) พิมพ์หัวข้อของเครื่องมือเลือกมุมมองและระบุที่ที่ควรแสดงหัวข้อซึ่งสัมพันธ์กับเครื่องมือเลือกมุมมอง
- 3 ทำการเลือกตัวเลือกมุมมองที่คุณต้องการเพื่อนำไปรวมในเครื่องมือเลือกมุมมอง
  - เลือกมุมมองจากกล่องมุมมองที่ใช้ได้ และย้ายมุมมองเหล่านั้นไปยังกล่องมุมมองที่รวม
  - โนกล่องมุมมองที่รวม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ เพื่อเปลี่ยนชื่อมุมมองที่เลือก

**หมายเหตุ:** มุมมองไม่มีจะแสดงเครื่องมือการเลือกเท่านั้น

- 4 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อตัวอย่างของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง
- 5 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
- 6 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
  - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
  - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
  - ในการแก้ไขมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
  - ในการลบมุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 7 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การแสดงผลพีธในแผนภูมิเป้าหมาย

ใช้มุมมองแผนภูมิเป้าหมายเพื่อแสดงผลพีธแบบแผนภูมิสามมิติที่แสดงเป้าหมายและค่าตามจริงและระดับด้วยสี โดยทั่วไป แผนภูมิเป้าหมายจะใช้สำหรับการแสดงข้อมูลเป็นกราฟที่เกี่ยวกับกับขั้นตอนในกระบวนการ เช่น จำนวนเงินรายได้ที่คาดว่าจะได้รับที่แสดงสำหรับขั้นตอนการขายแต่ละขั้นตอน

แผนภูมิเป้าหมายเหมาะสำหรับการเปรียบเทียบเป้าหมายกับข้อมูลตามจริงซึ่งเป็นที่ทราบว่าเป็นเป้าหมายลดลง (หรือเพิ่มขึ้น) อย่างมากในแต่ละขั้นตอน เช่น ไปได้ในการขาย คุณสามารถคลิกพื้นที่สีเพื่อดูข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม

ในแผนภูมิเป้าหมาย เกณฑ์จะระบุเปอร์เซ็นต์ของค่าเป้าหมาย และสีจะแสดงข้อมูลของแต่ละขั้นตอน:

- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์ต่ำสุดจะมีสีแดง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงต่ำกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเหลือง
- ขั้นตอนทั้งหมดที่ค่าตามจริงมากกว่าเกณฑ์สูงสุดจะมีสีเขียว

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแผนภูมิเป้าหมายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ขั้นสูง จากนั้นเลือก แผนภูมิเป้าหมาย
- ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมอง แผนภูมิเป้าหมาย

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย

2 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย	คำอธิบาย
ชื่อแผนภูมิ	ระบุชื่อที่จะแสดงที่ด้านบนสุดของแผนภูมิ
ขั้นตอน	ระบุขั้นตอนที่จะแสดง จากรายการดรอปดาวน์ ค่าเหล่านี้จะแสดงบนแกนนอน

ฟิลด์ที่ทำงานของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย	คำอธิบาย
ค่าตามจริง	ระบุค่าตามจริงของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการตอบดาว์น
ค่าเป้าหมาย	ระบุค่าเป้าหมายของขั้นตอน คอลัมน์ที่เลือกจากรายการตอบดาว์น
ค่าเป้าหมายสำหรับขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น	ระบุว่าค่าเป้าหมายควรปรากฏในแต่ละขั้นตอนหรือเฉพาะขั้นตอนสุดท้ายเท่านั้น
ปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย	ระบุปัจจัยที่จำเป็นในการบรรลุเป้าหมาย
เกณฑ์ต่ำสุด	ระบุเกณฑ์ต่ำสุด ค่าที่ต่ำกว่าเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดจะปรากฏเป็นสีแดง ค่าระหว่างเปอร์เซ็นต์ต่ำสุดและเกณฑ์สูงสุดจะแสดงเป็นสีเหลือง
เกณฑ์สูงสุด	ระบุเกณฑ์สูงสุด ค่าที่สูงกว่าเปอร์เซ็นต์สูงสุดจะปรากฏเป็นสีเขียว
ขนาด	ระบุขนาด
บังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากัน	ระบุว่า Oracle CRM On Demand Answers จะบังคับใช้รูปร่างมาตรฐานและความกว้างขั้นตอนที่เท่ากันในแผนภูมิโดยอัตโนมัติหรือไม่
การโต้ตอบ	ระบุระดับการโต้ตอบในแผนภูมิ ตัวเลือกที่มีรวมถึง ไม่มี ดูข้อมูลเพิ่มเติม และนาวิกเขต

- 3 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูตัวอย่างมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย
- 4 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
- 5 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
  - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
  - ในการจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
  - ในการแก้ไขมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
  - ในการลบมุมมองแผนภูมิเป้าหมาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 6 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์

ใช้มุมมองคำอธิบายเพื่อเพิ่มย่อหน้าหนึ่งย่อหน้าหรือมากกว่าของข้อความที่ปรากฏพร้อมกับรายงาน ข้อความคำอธิบายมีประโยชน์สำหรับข้อมูลเช่น บริษัท ข้อความอธิบาย หรือรายละเอียดเพิ่มเติม คุณสามารถดำเนินการดังต่อไปนี้ในมุมมองคำอธิบาย:

- ป้อนประโยคที่มีค่าสำหรับแทนที่สำหรับแต่ละคอลัมน์ในผลลัพธ์
- ระบุวิธีการแยกแถว
- ใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อทำให้ข้อความเป็นตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้ และแทรกการแบ่งบรรทัด
- ใช้การจัดรูปแบบคั่นตัวกับอักษรเพื่อใช้ในมุมมองคำอธิบาย หรืออิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้

## ตัวอย่างการใช้สำหรับมุมมองข้อความคำอธิบาย

ผู้ใช้จัดทำรายงานที่ส่งคืนชื่อพื้นที่ในคอลัมน์ที่สองเป็นส่วนหนึ่งของชุดผลลัพธ์ ผู้ใช้ต้องการให้มุมมองคำอธิบายปรากฏดังที่แสดงในตัวอย่างต่อไปนี้ ภายในข้อความเริ่มต้นและรายการพื้นที่แต่ละรายการที่แสดงในบรรทัดใหม่:

รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:

ภาคตะวันออก

ภาคตะวันตก

ตารางต่อไปนี้ได้แสดงรายการและอธิบายรายการมุมมองคำอธิบายผู้ใช้:

ฟิลด์	รายการ	คำอธิบาย
คำนำหน้า	[b] รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ: [/b][br][br]	รายการแสดงข้อความนำหน้าคำอธิบาย ข้อความจัดรูปแบบให้ปรากฏเป็นประเภทตัวหนา และตามด้วยการเว้นบรรทัด 2 บรรทัด  ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความคำนำหน้าและคลิกปุ่มข้อความตัวหนา <b>B</b> เพื่อแทรกแท็กเข้าเปิดและปิดของข้อความตัวหนา ผู้ใช้จะป้อนข้อความต่อไปนี้ระหว่างแท็ก:  รายงานนี้แสดงการขายของคุณตามพื้นที่ พื้นที่คือ:  จากนั้นให้ผู้ใช้คลิกปุ่มการแบ่งบรรทัดสองครั้ง
อธิบาย	@2	รายการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สอง (ชื่อพื้นที่) ในข้อความคำอธิบาย  ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ลงในกล่องข้อความคำอธิบายและป้อนตัวอักษร @2
ตัวค้นแถว	[br]	รายการเริ่มต้นแถวข้อความคำอธิบายแต่ละแถวในบรรทัดใหม่  ผู้ใช้วางตำแหน่งเคอร์เซอร์ในกล่องข้อความตัวค้นแถว และคลิกปุ่มการแบ่งบรรทัด สองครั้ง
คำต่อท้าย	[br][b] สิ้นสุดรายงานการขายตามพื้นที่ [/b]	รายการเพิ่มข้อความในคำอธิบาย เหมือนคำนำหน้า

## ตัวอักษรที่สำรองไว้ในมุมมองคำอธิบาย

ในมุมมองคำอธิบาย ตัวอักษรต่อไปนี้คือตัวอักษรที่สำรองไว้:

- @ (เครื่องหมายแอท ใช้เป็นคำสำหรับแทนที่ของคอลัมน์ในกล่องข้อความคำอธิบาย)
- [ (เครื่องหมายวงเล็บเปิด)
- ] (เครื่องหมายวงเล็บปิด)
- ‘ (เครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว)
- \ (เครื่องหมายแบ็กสแลช)

**หมายเหตุ:** หากคุณต้องการใช้ตัวอักษรที่สำรองไว้ ให้ใส่เครื่องหมายแบ็กสแลช (\) นำหน้าตัวอักษรเพื่อเลี่ยง ตัวอย่างเช่น ในการใส่เครื่องหมายแบ็กสแลชชิดในข้อความคำอธิบาย ให้ป้อน \\

## การเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย

ขั้นตอนดังต่อไปนี้แสดงขั้นตอนทั่วไปในการสร้างมุมมองคำอธิบาย

ในกล่องข้อความคำนำหน้า คำอธิบาย และคำต่อท้าย คุณสามารถใช้ปุ่มการจัดรูปแบบเพื่อให้ข้อความปรากฏเป็นประเภทตัวหนา เอียง หรือขีดเส้นใต้

**หมายเหตุ:** หากต้องการแบ่งบรรทัด ให้ใช้ปุ่ม การแบ่งบรรทัด การกด **Enter** จะไม่แบ่งข้อความออกเป็นหลายบรรทัด

**ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย**

**1** ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองคำอธิบายใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ชั้นสูง จากนั้นเลือก คำอธิบาย
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบายที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองคำอธิบาย

**2** เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองคำอธิบาย	ความเห็น
คำนำหน้า	ระบุส่วนหัวของคำอธิบาย ข้อความนี้จะปรากฏที่จุดเริ่มต้นของคำอธิบาย
อธิบาย	ระบุข้อความคำอธิบายที่จะแสดงของแต่ละแถวในผลลัพธ์ ใช้ @n ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่กำหนดในคำอธิบาย ตัวอย่างเช่น @1 แทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่หนึ่งในคำอธิบาย และ @3 จะแทรกผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่สาม
ตัวค้นแถว	ระบุแท็กตัวค้นแถว ในการใช้ตัวค้นอื่นนอกเหนือจากคำดีฟอลต์สำหรับรูปแบบ ให้ป้อนตัวค้นแถวที่ต้องการลงในกล่องข้อความตัวค้นแถว
คำต่อท้าย	ระบุส่วนท้ายสำหรับคำอธิบาย ข้อความจะปรากฏที่จุดสิ้นสุดคำอธิบาย

**3** ในการใช้การจัดรูปแบบตรงกับตัวอักษรเพื่อใช้ในมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง

**4** ในการอิมพอร์ตการจัดรูปแบบตัวอักษรจากมุมมองที่บันทึกไว้ก่อนหน้านี้ ให้คลิกปุ่ม อิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากการวิเคราะห์อื่น และนำเวดจ์ไปยังมุมมองที่บันทึกไว้

**หมายเหตุ:** คุณสามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากรายงานที่มีรูปแบบจากขั้นตอนที่ 2 (การจัดทำโครงร่าง) แต่ไม่สามารถอิมพอร์ตการจัดรูปแบบจากขั้นตอนที่ 1 (การกำหนดเกณฑ์) ได้

**5** เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลเพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองคำอธิบาย

**6** คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง

**7** ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองคำอธิบาย (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:

- ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
- การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
- ในการแก้ไขมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
- ในการลบมุมมองคำอธิบาย ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น

8 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การแสดงผลพีชในแถบข้อความเลื่อน

แถบข้อความเลื่อนจะแสดงผลพีชของรายงานในรูปแบบของข้อความเลื่อน (ซึ่งจะเลื่อนผลลัพธ์ที่แสดงอยู่ในเพจ) คุณสามารถปรับแต่งขนาดของพื้นที่แสดงข้อความเลื่อน ความเร็วทิศทางการเลื่อนของข้อมูลผลลัพธ์ และการตั้งค่าการแสดงผลอื่นๆ ได้

**หมายเหตุ:** หากเว็บเบราว์เซอร์ของคุณไม่รับรองการใช้งานข้อความเลื่อน ผลลัพธ์จะแสดงแบบไม่เลื่อน

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน

1 ใน Oracle CRM On Demand Answers โนเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- ในการเพิ่มมุมมองแถบข้อความเลื่อนใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ชันสูง จากนั้นเลือก แถบข้อความเลื่อน
- ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อนที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

พื้นที่ทำงานจะแสดงตัวเลือกและการตั้งค่าของมุมมองแถบข้อความเลื่อน

2 ในการสร้างการตั้งค่าฟิลด์สำหรับฟิลด์ที่ใช้บ่อยที่สุด คลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์

**คำเตือน:** หากคุณคลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์หลังจากบ้อนค่าในฟิลด์อื่นๆ แล้ว ค่าที่บ้อนจะถูกล้างออก

3 ในการล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมด คลิกที่ปุ่มล้างข้อมูลฟิลด์

**หมายเหตุ:** หลังจากคุณล้างข้อมูลฟิลด์ทั้งหมดแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่มตั้งค่าฟิลด์เพื่อเรียกข้อมูลการตั้งค่าฟิลด์เดิมของฟิลด์ที่ใช้บ่อยที่สุดได้

4 เลือกตัวเลือกฟิลด์ในพื้นที่ทำงาน

ตารางต่อไปนี้อธิบายฟิลด์

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
ลักษณะ	<p>ระบุลักษณะการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน:</p> <p>เลื่อนในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเพจจนจบข้อความ แล้วจึงเริ่มต้นใหม่</p> <p>สไลด์ในตอนเริ่มต้น ผลลัพธ์จะยังไม่ปรากฏขึ้น แล้วจึงค่อยๆ เลื่อนเข้ามาในเพจจนส่วนท้ายของข้อความสัมผัสกับอีกด้านหนึ่ง</p> <p>สลับผลลัพธ์จะเลื่อนจากหน้าไปหลังและย้อนกลับจากหลังไปหน้า</p>
ทิศทาง	ระบุทิศทางการเลื่อนของผลลัพธ์ในแถบข้อความเลื่อน (ซ้าย ขวา ลง หรือขึ้น)
ความกว้าง	<p>ระบุความกว้างของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเป็นเปอร์เซ็นต์ความกว้างของเพจ</p> <p>ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความกว้าง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความกว้าง 1 ใน 4 ของเพจ</p>

ฟิลด์พื้นที่ทำงานของมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
ความสูง	ระบุความสูงของแถบข้อความเลื่อนเป็นพิกเซลหรือเปอร์เซ็นต์ของความสูงของเพจ ตัวอย่างเช่น ค่า 200 หมายถึง ความสูง 200 พิกเซล และค่า 25% หมายถึง ความสูง 1 ใน 4 ของเพจ
ข้อความเริ่มต้น	ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนเริ่มต้นของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้  หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:  c:\mycomputer\temp\report.gif  หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่ใช้ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซด์ ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดร์ฟเครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC ตัวอย่างเช่น:  \\ALLUSERS\graphics\report.gif
รูปแบบแถว	ระบุ HTML ที่จะใช้ในการจัดรูปแบบแถวในผลลัพธ์  ในการรวมผลลัพธ์จากคอลัมน์ที่ระบุไว้ ให้ใช้ @n ตัวอย่างเช่น @1 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ในคอลัมน์ที่หนึ่ง และ @3 จะเป็นการแทรกผลลัพธ์ของคอลัมน์ที่สาม
ตัวค้นแถว	ระบุตัวอักษรที่ใช้ค้นแถวแต่ละแถว
ตัวค้นคอลัมน์	ระบุตัวอักษรที่ใช้ค้นคอลัมน์แต่ละคอลัมน์ โดยจะใช้เมื่อไม่ได้ระบุรูปแบบแถวซึ่งแสดงผลลัพธ์ในคอลัมน์ทั้งหมด
ข้อความสิ้นสุด	ระบุข้อความหรือกราฟิกที่เลือกได้ ซึ่งจะแสดงที่ส่วนท้ายของหน้าจอใหม่แต่ละหน้าของผลลัพธ์ คุณสามารถใช้ HTML เพื่อจัดรูปแบบข้อความได้  หากคุณรวมภาพไว้ด้วย คุณควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าคุณทราบถึงที่ตั้งที่เก็บภาพดังกล่าว หากคุณใช้ภาพนั้นเพียงคนเดียว ด้านล่างนี้เป็นตัวอย่างที่ตั้ง:  c:\mycomputer\temp\report.gif  หากภาพดังกล่าวอยู่ในลักษณะที่ใช้ร่วมกันหรือใช้ในเว็บไซด์ ภาพนั้นจะต้องอยู่ในไดร์ฟเครือข่ายที่ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าใช้ได้ สำหรับภาพที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC ตัวอย่างเช่น:  \\ALLUSERS\graphics\report.gif

**หมายเหตุ:** ฟิลด์ต่างๆ เหล่านี้จะถูกป้อนไปล่วงหน้าด้วย HTML ซึ่งจะมีการจัดรูปแบบแรกไว้ให้ โปรดแก้ไขข้อความนี้ด้วยความระมัดระวังเพื่อให้ HTML เริ่มแรกยังใช้ได้อยู่ หากคุณลบ HTML ออกจากฟิลด์ใดๆ คุณควรลบ HTML ดังกล่าวออกจากฟิลด์อื่นๆ ด้วย มิฉะนั้น แถบข้อความเลื่อนอาจทำงานได้ไม่ถูกต้อง

**5** ในการระบุตัวเลือกเพิ่มเติม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

**a** คลิกที่ปุ่ม **ขั้นสูง**

กล่องโต้ตอบ **ตัวเลือกแถบข้อความเลื่อนขั้นสูง** จะปรากฏขึ้น

**b** ทำการเลือกตัวเลือกขั้นสูงและคลิก ตกลง

ตารางต่อไปนี้จะอธิบายเกี่ยวกับตัวเลือกขั้นสูง

ตัวเลือกขั้นสูงในพื้นที่ทำงานมุมมองแถบข้อความเลื่อน	คำอธิบาย
จำนวนการวนซ้ำ	ระบุจำนวนครั้งในการเลื่อนของผลลัพธ์ โดยค่าดีฟอลต์จะเป็นการวนซ้ำอย่างไม่สิ้นสุด คุณต้องระบุจำนวนเต็ม
ค่าความเร็วในการเคลื่อนที่	กำหนดจำนวนพิกเซลระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่เร็วและมีความนุ่มนวลน้อยลง
ค่าความต่อเนื่องในการเคลื่อนที่	ระบุค่ามิลลิวินาทีระหว่างการแสดงผลข้อมูลผลลัพธ์ใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยค่ายิ่งมากจะยิ่งเคลื่อนที่ช้าลง
สีพื้นหลัง	ระบุสีที่ใช้เป็นพื้นหลัง คุณสามารถป้อนชื่อสี เช่น Yellow หรือ Blue หรือใช้ตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 จำนวน 6 หลัก เช่น #AFEEEE แทนสีน้ำเงินอมเขียวอ่อน ก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเบราว์เซอร์ของคุณว่ารองรับการใช้งานแบบใด (คุณสามารถเว้นไม่ใส่ตัวอักษรแสดงเครื่องหมายบอกลำดับในรูปแบบตัวอักษรตัวเลขฐาน 16 ได้)
แอททริบิวต์เพิ่มเติมของข้อความเลื่อน	ระบุตัวเลือกข้อความเลื่อนอื่นๆ ที่เบราว์เซอร์ของคุณรองรับการใช้งาน เช่น ALIGN="top   middle   bottom" ซึ่งจะจัดแนวแถบข้อความเลื่อนไว้ชิดบน กึ่งกลาง หรือชิดล่างของข้อความ คุณยังสามารถเพิ่ม HTML เพื่อปรับแต่งลักษณะของแถบข้อความเลื่อนเพิ่มเติมได้ด้วย

- 6 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์เพื่อดูผลตัวอย่างของมุมมองแถบข้อความเลื่อน
- 7 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
- 8 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
  - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
  - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองแถบข้อความเลื่อน ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
  - ในการแก้ไขมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
  - ในการลบมุมมองแถบข้อความเลื่อน คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
- 9 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## การอเลิตผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล

ใช้มุมมองไม่มีผลลัพธ์ เพื่อระบุข้อความอธิบายที่จะปรากฏหากรายงานไม่แสดงผลลัพธ์ ข้อความจะแจ้งให้ผู้ใช้ทราบว่าไม่มีข้อมูล

ในการเพิ่มหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจจัดทำโครงร่าง ให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:  
**1080** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33  
 ตุลาคม 2016



- ในการเพิ่มมุมมองไม่มีผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิกปุ่ม เพิ่มมุมมอง และเลือก ชั้นสูง จากนั้นเลือก ไม่มีผลลัพธ์
  - ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ที่มีอยู่ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น  
พื้นที่ทำงานจะแสดงมุมมองไม่มีผลลัพธ์
- 2 ป้อนข้อความอธิบายในหัวเรื่องและกล่องข้อความ
  - 3 เลือกช่องทำเครื่องหมายแสดงผลลัพธ์ เพื่อดูตัวอย่างมุมมองไม่มีผลลัพธ์
  - 4 คลิก ตกลง เพื่อกลับไปยังเพจมุมมองโครงร่าง
  - 5 ในการย้ายหรือแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ (และมุมมองอื่นๆ ตามต้องการ) ในเพจนี้ ให้ดำเนินการดังนี้:
    - ในการย้ายมุมมองไปยังที่ตั้งอื่นในเพจ ให้ลากมุมมองนั้น และวางในที่ตั้งใหม่
    - การจัดรูปแบบลักษณะที่ปรากฏของมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม จัดรูปแบบมุมมอง ของมุมมองนั้น  
คุณสามารถระบุตัวเลือก เซลล์ ขอบ พื้นหลัง และการจัดรูปแบบเพิ่มเติม (ความกว้าง ความสูง ย่อหน้า ระยะห่างด้านขวา ระยะห่างด้านบน ระยะห่างด้านล่าง)
    - ในการแก้ไขมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม แก้ไขมุมมอง ของมุมมองนั้น
    - ในการลบมุมมองไม่มีผลลัพธ์ ให้คลิกปุ่ม ลบมุมมอง ของมุมมองนั้น
  - 6 เมื่อทำการเปลี่ยนแปลงเสร็จ ให้บันทึกรายงาน

## ขั้นตอนที่ 3: การกำหนดพรอมต์ (ไม่จำเป็น)

หากต้องการอนุญาตให้ผู้ใช้ของ Oracle CRM On Demand Answers สามารถระบุค่าฟิลเตอร์ได้เมื่อผู้ใช้เหล่านั้นรับรายงาน ให้กำหนดพรอมต์ของระบบสำหรับรายงานนั้น พรอมต์ของระบบมีประโยชน์เนื่องจากรายงานอาจจำเป็นต้องมีการฟิลเตอร์แตกต่างกันตามแต่ละผู้ใช้หรือวันที่รับรายงานนั้น

พรอมต์ของระบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะถูกรับค่าเมื่อกำหนดรายงานและจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้หากไม่มีการปรับปรุงรายงานนั้น เช่น หากคุณกำหนดพรอมต์ให้ประเภทบริษัท สำหรับรายงาน พนักงานของคุณจะได้รับพรอมต์ให้เลือกรายชื่อ ประเภทบริษัท ที่ต้องการดูเมื่อพนักงานเหล่านั้นรับรายงาน

หากคุณกำหนดฟิลเตอร์ที่สร้างไว้ล่วงหน้าเป็นประเภทบริษัทบางประเภท เช่น คู่แข่ง ฟิลเตอร์จะถูกกำหนดค่าตายตัวและไม่สามารถเปลี่ยนแปลงโดยผู้ใช้ได้ในขณะรัน

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ในเพจกำหนดพรอมต์ใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเข้าถึงเพจกำหนดพรอมต์ ให้จัดทำการวิเคราะห์ใหม่ตามข้ออธิบายใน [เริ่มต้นกับ Answers \(รายงานที่กำหนดเอง\)](#) (ในหน้า 799) หรือเปิดการวิเคราะห์ที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand Answers

คุณสามารถจัดทำพรอมต์ได้สองประเภทคือ:

- พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์  
พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ให้การฟิลเตอร์ทั่วไปสำหรับคอลัมน์ในรายงาน พรอมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์สามารถแสดงตัวเลือกทั้งหมดสำหรับคอลัมน์ หรือแสดงตัวเลือกตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ได้ เช่น หากรายงานมีฟิลเตอร์ พื้นที่ = ตะวันออก ตัวเลือกตามเงื่อนไขสำหรับคอลัมน์ เมื่อ จะจำกัดตัวเลือกเฉพาะเมืองในพื้นที่ภาคตะวันออกเท่านั้น ฟิลเตอร์นี้จะขจัดตัวเลือกของฟิลเตอร์ที่ขัดแย้งกันซึ่งอาจทำให้ไม่มีผลลัพธ์ใดๆ
- พรอมต์ภาพ  
พรอมต์ภาพให้ภาพที่ผู้ใช้สามารถคลิกเพื่อเลือกเกณฑ์สำหรับรายงาน เช่น ในหน่วยงานฝ่ายขาย ผู้ใช้สามารถคลิกพื้นที่ของแผนภูมิเพื่อดูข้อมูลการขาย หรือคลิกภาพผลิตภัณฑ์เพื่อดูข้อมูลการขายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ผู้ใช้ที่ทราบวิธีใช้แท็ก <map> ของ HTML สามารถจัดทำกรกำหนดแผนที่รูปภาพได้

**หมายเหตุ:** ใน Oracle CRM On Demand Answers คุณจะไม่เห็นพรอมต์ในเพจกำหนดเกณฑ์, จัดทำโครงร่าง, กำหนดพรอมต์ และตรวจสอบพรอมต์จะปรากฏเมื่อคุณแสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ และปรากฏเมื่อผู้รันการวิเคราะห์

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง:

- การเพิ่มพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์ (ในหน้า 1082)
- การเพิ่มพรมตภาพ (ในหน้า 1084)

## การเพิ่มพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์

พรมตฟิลเตอร์คอลัมน์อนุญาตให้ผู้ใช้เลือกค่าฟิลเตอร์คอลัมน์ในรายงานได้ คุณสามารถกำหนดช่วงความเป็นไปได้ของค่าฟิลเตอร์และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่าฟิลเตอร์สำหรับรายงาน

คุณกำหนดพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์ในเพจกำหนดพรมตใน Oracle CRM On Demand Answers เมื่อคุณมีพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์หลายรายการสร้างขึ้นสำหรับรายงาน คอลัมน์เหล่านั้นจะแสดงต่อผู้ใช้ครั้งละหนึ่งคอลัมน์ เรียงตามลำดับในรายการจากบนสุดถึงล่างสุด

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดพรมต ให้คลิก จัดทำพรมต และเลือก พรมตฟิลเตอร์คอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรมต ให้ป้อนหัวข้อสำหรับพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์ในกล่องหัวข้อ หัวข้อจะปรากฏเมื่อผู้ใช้รันรายงาน
- 3 ป้อนคำอธิบายในกล่อง คำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
- 4 จากฟิลเตอร์บนรายการตรวจสอบคอลัมน์ ให้เลือกคอลัมน์ในรายงานที่คุณต้องการฟิลเตอร์ จากนั้น จากตัวรายการตรวจสอบ ตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการที่จะใช้ หากคุณต้องการให้ผู้ใช้งานเลือกตัวดำเนินการ ให้เลือกตัวดำเนินการ \* ผู้ใช้พรมต
- 5 โปรดระบุวิธีการที่ผู้ใช้ควรเลือกค่า โดยการคลิกที่ตัวเลือกที่เหมาะสม ผู้ใช้สามารถเลือกค่าจากรายการตรวจสอบ หรือเบรสต์ผ่านตัวเลือกและป้อนค่าเหล่านั้นลงในกล่องข้อความ  
**หมายเหตุ:** ค่าสูงสุดที่ใช้รับหากเลือกจากรายการตรวจสอบคือ 1000
- 6 ในการอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกค่าสำหรับพรมตฟิลเตอร์คอลัมน์ได้เพียงหนึ่งค่าเท่านั้น ให้เลือกของทำเครื่องหมาย ค่าเดียวเท่านั้น
- 7 ในการกำหนดว่าค่าใดควรถูกแสดงในรายการผู้ใช้ ให้เลือกหนึ่งในตัวเลือกดังต่อไปนี้:
  - แสดงว่าไม่มีค่า ให้คลิก ไม่มี ผู้ใช้จำเป็นต้องป้อนค่า
  - แสดงค่าทั้งหมดที่เป็นไปได้ ให้คลิก ค่าทั้งหมด
  - แสดงชุดย่อยของค่า ให้คลิก ฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด หรือผลลัพธ์ SQL

**ฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด** การจำกัดค่าจะเกิดประโยชน์เมื่อมีพรมตคอลัมน์หลายรายการ หรือเมื่อผลลัพธ์ที่ได้มีฟิลเตอร์อยู่แล้ว วิธีการนี้เป็นการป้องกันผู้ใช้จากการเลือกค่าที่อาจทำให้ได้ผลลัพธ์ ไม่มีข้อมูล ตัวอย่างเช่น รายงานหนึ่งครมมีคอลัมน์ประเทศและคอลัมน์เมือง และมีฟิลเตอร์ประเทศ = ฝรั่งเศส โดยการเลือกค่าที่จำกัดสำหรับฟิลเตอร์คอลัมน์เมือง ตัวเลือกที่มีต้องเป็นเมืองภายในฝรั่งเศสเท่านั้น ซึ่งเป็นกรป้องกันการเลือกฟิลเตอร์ที่เข้าร่วมกันไม่ได้ เช่น ประเทศ = อิตาลี และ เมือง = ปารีส การจำกัดค่าอาจจำเป็นต้องใช้เวลาในการประมวลผลพรมตมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับตัวเลือกอื่นๆ อีก 2 ตัวเลือก

ผลลัพธ์ **SQL** ในการจำกัดค่าให้กับผลลัพธ์ด้วยคำสั่ง **SQL** ให้คลิกตัวเลือก ผลลัพธ์ **SQL** และพิมพ์คำสั่ง **SQL** ลงในกล่องข้อความ เมื่อคุณใช้พรมต์ผลลัพธ์ **SQL** จะมีการใช้เงื่อนไขต่อไปนี้:

- คุณไม่สามารถเชื่อมโยงพรมต์ผลลัพธ์ **SQL** ได้ เช่น หากคุณมีพรมต์ผลลัพธ์ **SQL** สองพรมต์ ค่าที่ฟิลเตอร์จากพรมต์หนึ่งจะไม่มีผลกับอีกพรมต์หนึ่ง
- หากพรมต์แรกคือพรมต์ผลลัพธ์ **SQL** และพรมต์ที่สองเป็นพรมต์ทั่วไป ผลลัพธ์ของพรมต์ที่สองจะถูกจำกัดตามผลลัพธ์ของพรมต์แรกหากพรมต์ที่สองมีการเลือกตัวเลือกฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด หากพรมต์แรกเป็นพรมต์ทั่วไป และพรมต์ที่สองเป็นพรมต์ผลลัพธ์ **SQL** จะไม่สามารถเชื่อมโยงทั้งสองพรมต์ได้
- พรมต์ผลลัพธ์ที่ไม่ใช่ **SQL** สามารถเชื่อมโยงได้เสมอโดยไม่คำนึงถึงลำดับของพรมต์
- จำนวนค่าสูงสุดที่ใช้ได้สำหรับรายการตรวจสอบพรมต์คือ 1,000 หากผลลัพธ์ **SQL** ส่งคืนเรคคอร์ดมากกว่า 1,000 รายการ ระบบจะแสดงเฉพาะ 1,000 รายการแรกเท่านั้น

## 8 การเลือกตัวเลือกในพื้นที่ตัวเลือก อื่นๆ

- ในการอนุญาตให้ผู้ใช้จำกัดตัวเลือกฟิลเตอร์ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ผู้ใช้จำกัดตัวเลือก หากช่องทำเครื่องหมายนี้ถูกเลือก รายการสำหรับเลือกที่ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงได้ต่างๆ (เช่น เริ่มต้นด้วย, สิ้นสุดด้วย และมี) จะปรากฏขึ้นเพื่อจำกัดตัวเลือก

การจำกัดตัวเลือกช่วยให้ผู้ใช้ค้นหาค่าที่เป็นฟิลเตอร์ ตัวอย่างเช่น หากฟิลเตอร์มีเมืองทุกเมืองในฝรั่งเศส ผู้ใช้สามารถจำกัดตัวเลือกฟิลเตอร์ของเมืองเหล่านั้นให้เริ่มต้นด้วยตัว P

- ในการอนุญาตให้ผู้ใช้ข้ามฟิลเตอร์คอลัมน์นี้ได้ ให้เลือกช่องทำเครื่องหมาย อนุญาตให้ผู้ใช้ข้ามพรมต์ได้ ซึ่งจะช่วยให้ตัวเลือกข้ามพรมต์ปรากฏขึ้นมา จากนั้นผู้ใช้สามารถคลิกตัวเลือกนี้เพื่อข้ามการเลือกสำหรับฟิลเตอร์นี้ได้

## 9 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

พรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์จะปรากฏขึ้นในเพจกำหนดพรมต์

## 10 ในการดูพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

### ในการแก้ไขคุณสมบัติพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

- 1 คลิกปุ่มคุณสมบัติของพรมต์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรมต์ ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

### ในการย้ายพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์ขึ้นหรือลงตามลำดับการรัน

- คลิกลูกศรขึ้นและลง จนกระทั่งพรมต์อยู่ในลำดับที่คุณต้องการ ลูกศรขึ้นและลงจะปรากฏเฉพาะเมื่อมีพรมต์สำหรับการวิเคราะห์มากกว่าหนึ่งพรมต์

### ในการลบพรมต์ฟิลเตอร์คอลัมน์

- คลิกปุ่มลบของพรมต์

## การเพิ่มพรอมต์ภาพ

พรอมต์ภาพจะแสดงภาพที่ผู้ใช้คลิกเพื่อเลือกเกณฑ์ของรายงาน ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้สามารถคลิกเลือกผลิตภัณฑ์จากภาพที่แสดงผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์ที่ถูกเลือกจะถูกใช้ในการฟิลเตอร์รายงานที่ใช้อย่างยิ่ง ในการจัดทำพรอมต์ภาพ คุณจะต้องเข้าใจวิธีใช้แท็ก HTML `<map>` ในการจัดทำการกำหนดการแมปภาพ

คุณกำหนดพรอมต์ภาพในเพจกำหนดพรอมต์ใน Oracle CRM On Demand Answers เมื่อคุณสร้างพรอมต์ภาพหลายรายการขึ้นสำหรับรายงาน ภาพเหล่านั้นจะถูกดำเนินการตามลำดับในรายการจากบนสุดถึงล่างสุด

### ในการเพิ่มหรือแก้ไขพรอมต์ภาพ

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดพรอมต์ ให้คลิก จัดทำพรอมต์ และเลือก พรอมต์ภาพ
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพ ให้ป้อนหัวข้อสำหรับพรอมต์ภาพในกล่องหัวข้อ  
หัวข้อจะปรากฏเมื่อผู้ใช้นำรายงาน คุณสามารถรวมแท็กส่วนเพิ่ม HTML ไว้ในหัวข้อได้ เช่น `<b>`, `<center>`, `<font>` และ `<table>`
- 3 ป้อนคำอธิบายในกล่อง คำอธิบาย (ไม่จำเป็น)
- 4 ป้อนที่ตั้งและชื่อของภาพในกล่อง URL ภาพ  
หากคุณเป็นบุคคลเดียวที่ใช้พรอมต์ของภาพนี้ คุณสามารถระบุที่ตั้งซึ่งคุณเท่านั้นจะสามารถเข้าใช้ได้ เช่น `c:\mycomputer\temp\map.gif`  
สำหรับพรอมต์ภาพที่ผู้อื่นๆ สามารถใช้งานได้ ให้ระบุชื่อ Universal Naming Convention (UNC) เช่น `\\ALLUSERS\graphics\map.gif`  
หรือเว็บไซต์ที่ผู้ใช้ทั้งหมดของคุณสามารถเข้าใช้ได้ เช่น `http://mycompany.com/imagemap.gif`
- 5 ป้อนแท็ก HTML `<map>` รวมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมในกล่อง HTML  
จำเป็นต้องใช้คำสั่ง HTML `<map>` รวมทั้งอีลิเมนต์ `<area>` โดยที่อีลิเมนต์ `<area>` แต่ละตัวจะต้องระบุพารามิเตอร์ `shape=` และ `coords=`  
หากมีการระบุพารามิเตอร์ `alt=` จะถูกแมปกับชื่อพื้นที่ ตัวอย่างเช่น:  

```
<map>
  <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0, 0, 50, 50">
  <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50, 0, 100, 50">
  <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0, 50, 100, 100">
</map>
```
- 6 ในการดึงข้อมูลการแมปภาพจาก HTML ให้คลิกที่ลิงค์ ดึงข้อมูลการแมปภาพจาก HTML  
กล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพสามารถขยายเพื่อแสดงชื่อพื้นที่ รูปร่าง และพิกัดที่ถูกป้อนในกล่อง HTML
  - ในกรณีที่ต้องการ คุณสามารถเปลี่ยนแปลงค่าในชื่อพื้นที่ได้ ข้อความนี้จะปรากฏเมื่อผู้ใช้เลื่อนตัวชี้ไปอยู่เหนือพื้นที่ภาพ
  - ในแต่ละพื้นที่ ป้อนชื่อของคอลัมน์ในกล่องคอลัมน์เพื่อส่งผ่านเมื่อผู้ใช้คลิก และป้อนค่าที่จะใช้  
**หมายเหตุ:** คอลัมน์จะต้องเป็นชื่อคอลัมน์เต็มที่ต้องการ ในรูปแบบ ตาราง. ชื่อคอลัมน์
  - ใส่เครื่องหมาย (") ให้กับชื่อคอลัมน์ที่มีการเว้นวรรค เช่น:
    - Account."Account Country"
    - "Units shipped"
- 7 เมื่อคุณดำเนินการเสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

พรอมต์ภาพจะปรากฏขึ้นในเพจกำหนดพรอมต์

## 8 ในการดูพรอมต์ภาพ ให้คลิกที่ปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์

เมื่อคุณคลิกที่พื้นที่ของภาพ พิลเดอร์ที่ใช้อ้างอิงจะถูกสร้างสำหรับการแสดงพื้นที่ คุณสามารถคลิกที่ลิงค์ รีเฟรช เพื่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น คุณสามารถเปลี่ยนเกณฑ์ของฟิลเดอร์แล้วคลิกที่ลิงค์ รีเฟรช อีกครั้งเพื่อดูการเปลี่ยนแปลงของผลที่ได้

### ในการแก้ไขคุณสมบัติพรอมต์ภาพ

#### 1 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของพรอมต์

#### 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติพรอมต์การแมปภาพ ให้ทำการเปลี่ยนแปลงของคุณแล้วคลิก ตกลง

**หมายเหตุ:** ใน Oracle CRM On Demand Answers คุณจะไม่เห็นพรอมต์ในเพจกำหนดเกณฑ์ จัดทำโครงร่าง กำหนดพรอมต์ และตรวจสอบพรอมต์จะปรากฏเมื่อคุณดูตัวอย่างการวิเคราะห์ และปรากฏเมื่อผู้ใช้ในการวิเคราะห์

## ขั้นตอนที่ 4: การตรวจสอบรายงาน

เมื่อคุณจัดทำและแก้ไขรายงานเสร็จแล้ว คุณสามารถตรวจสอบได้ในเพจตรวจสอบใน Oracle CRM On Demand Answers

### การตรวจสอบรายงาน

#### ■ ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิก ขั้นตอนที่ 4 ตรวจสอบ

เมื่อคุณเสร็จสิ้นการตรวจสอบเกณฑ์รายงาน โครงร่าง และอื่นๆ ให้คลิกปุ่ม แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ เพื่อดูเวอร์ชันสุดท้ายของรายงานในอีกรวินโดว์

**หมายเหตุ:** คุณต้องคลิก แสดงตัวอย่างการวิเคราะห์ เพื่อดูพรอมต์ที่คุณกำหนดในรายงาน

จากเพจการตรวจสอบ คุณมีตัวเลือกสำหรับพิมพ์หรือดาวน์โหลดรายงาน

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง (ในหน้า 1085)
- การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ (ในหน้า 1086)

## การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง

ก่อนจะให้พนักงานทั้งหมดเข้าใช้รายงานได้ ให้ตรวจสอบข้อมูลและรูปแบบโดยการรันทดสอบและขออนุมัติจากบุคคลที่ขอรายงานดังกล่าว ผู้ตรวจสอบควรตรวจสอบรายการต่อไปนี้:

- รายงานมีคอลัมน์ที่จำเป็นทั้งหมดอยู่หรือไม่
- เรียงลำดับคอลัมน์ถูกต้องแล้วหรือไม่
- ฟิลเดอร์จำกัดข้อมูลถูกต้องแล้วหรือไม่

■ **ฝั่งแสดงข้อมูลในลักษณะที่เป็นประโยชน์หรือไม่**

คุณสามารถรีลิสรายงานที่คุณจัดทำเพื่อให้พนักงานทั้งหมดในบริษัทสามารถใช้ได้ โดยรายงานเหล่านั้นจะแสดงอยู่ในส่วนการวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่เข้าร่วมกันบนโฮมเพจของรายงาน

หมายเหตุ: โฮมเพจของรายงานมีขีดจำกัดรายงานที่กำหนดเองอยู่ที่ **100** รายงาน

**ในการกำหนดรายงานให้เป็นส่วนกลาง**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand ให้คลิกแท็บรายงาน
- 2 ในโฮมเพจรายงาน ในส่วนรายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ให้คลิก ออกแบบการวิเคราะห์ เพื่อเปิด Oracle CRM On Demand Answers
- 3 ใน Oracle CRM On Demand Answers ให้เปิดรายงาน
- 4 คลิก บันทึก
- 5 เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกรายงาน
- 6 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกรายงาน

การแสดงรายงานต่อสาธารณะจะรีลิสรายงานเพื่อให้พนักงานคนอื่นๆ ในบริษัท ซึ่งมองเห็นโฟลเดอร์ที่คุณเก็บรายงานที่บันทึกนั้น สามารถเข้าใช้รายงานดังกล่าวได้ โดยรายงานส่วนตัวของคุณใน โฟลเดอร์ของคุณ จะยังได้รับการบันทึกไว้ในกรณีที่คุณต้องการรันรายงานนั้นหรือแก้ไขรายงานเพื่อการวิเคราะห์แบบไดนามิกในภายหลัง

## การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ

เมื่อคุณกำหนดเกณฑ์, โครงร่าง และพอร์มัตต์ตัวเลือกสำหรับการวิเคราะห์ของคุณใน Oracle CRM On Demand Answers เสร็จแล้ว ให้บันทึกข้อมูลนั้น

**การดำเนินการวิเคราะห์ของคุณให้เสร็จสิ้นและบันทึกข้อมูล**

- 1 ใน Oracle CRM On Demand Answers ในเพจกำหนดเกณฑ์, เพจจัดทำโครงร่าง, เพจกำหนดพอร์มัตต์ หรือเพจตรวจสอบ ให้คลิกปุ่ม เสร็จสิ้น
- 2 เลือกโฟลเดอร์ที่คุณต้องการบันทึกรายงาน

คำแนะนำ: บันทึกรายงานเป็นแบบส่วนตัวก่อนโดยใช้ โฟลเดอร์ของคุณ หลังจากที่ได้ตรวจสอบการตั้งค่า คุณสามารถบันทึกรายงานในโฟลเดอร์ที่เข้าร่วมกันที่เป็นสาธารณะ หากต้องการที่จะอนุญาตให้คนอื่นใช้งานได้ด้วย และลบรายงานออกจากโฟลเดอร์ของคุณ รายงานที่ถูกบันทึกไว้ใน โฟลเดอร์ที่เข้าร่วมกัน จะเข้าใช้ได้จากลิงค์การวิเคราะห์ที่กำหนดเองที่เข้าร่วมกัน ที่อยู่ภายในส่วน รายงานและการวิเคราะห์ที่กำหนดเอง ในโฮมเพจของรายงาน ซึ่งพนักงานทุกคนที่สามารถเข้าใช้โฟลเดอร์ที่คุณเก็บรายงานสามารถมองเห็นได้

หมายเหตุ: หากพบหาผู้ใช้ของคุณมีสิทธิ์ จัดการรายงานที่กำหนดเอง คุณสามารถจัดทำ แก้ไข และบันทึกรายงานในทุกโฟลเดอร์ได้:

- 3 ป้อนชื่อสำหรับรายงานของคุณ  
คำแนะนำ: ใช้วิธีการตั้งชื่อที่ตรงกันเพื่อให้ผู้ใช้ทุกคนสามารถจำได้ นอกจากนี้ควรหลีกเลี่ยงการใส่ช่องว่างหรือสัญลักษณ์ เช่น เครื่องหมาย (!) ในการตั้งชื่อรายงาน
- 4 ใส่คำอธิบายสั้นๆ ของรายงาน ไม่เกิน 2,000 อักขระ ข้อมูลชื่อและคำอธิบายที่คุณใส่จะปรากฏบนโฮมเพจรายงานของพนักงานเหมือนกับที่คุณใส่ทุกประการ  
คำแนะนำ: ใช้คำอธิบายเพื่อช่วยให้ผู้อื่นทราบว่ารายงานนั้นมีข้อมูลประวัติหรือข้อมูลเรียลไทม์
- 5 คลิก ตกลง

รายงานจะได้รับการบันทึก วินโดว์สร้างและดูการวิเคราะห์จะปิดลง และเพจเริ่มต้นกับ Answers จะแสดงขึ้น รายงานที่กำหนดเองของคุณจะถูกจัดเก็บในโฟลเดอร์ที่คุณระบุ คุณสามารถเข้าใช้งานได้ในภายหลังใน Oracle CRM On Demand Answers โดยคลิกที่ปุ่ม เปิดการวิเคราะห์

## การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์

ฟังก์ชัน SQL จะคำนวณค่าในคอลัมน์ด้วยวิธีการต่างๆ ในส่วนนี้จะอธิบาย syntax สำหรับฟังก์ชันที่สนับสนุนใน Oracle CRM On Demand Answers และอธิบายถึงวิธีการแสดงค่าคงที่ด้วย ฟังก์ชันต่างๆ ที่มีอยู่ได้แก่ การรวม สถิติ คณิตศาสตร์ วันที่/เวลาในปฏิทิน การแปลงค่า และระบบ

คุณสามารถใช้ฟังก์ชันได้ทุกที่ที่อนุญาตให้ใช้สูตรหรือนิพจน์ SQL ภายใน Oracle CRM On Demand Answers เช่น:

- สูตรของคอลัมน์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ (ในหน้า 1032)
- สูตรของฟิลด์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์ (ในหน้า 1016)
- ภาดเอกสาร สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ การเพิ่มฟิลด์ลงในคอลัมน์ (ในหน้า 1016)

### ชื่อสูตร

เมื่ออ้างอิงคอลัมน์ในฟังก์ชัน คุณต้องใช้ชื่อสูตรภายในคอลัมน์ ทุกคอลัมน์จะมีชื่อที่แตกต่างกันสองชื่อ:

- ชื่อที่แสดง ในคอลัมน์ หมายถึง ชื่อที่คุณเห็นซึ่งแสดงอยู่ในส่วนประเภทเรื่องที่ใช้งานทางด้านซ้ายของเพจโต้ตอบเฉพาะ ชื่อเหล่านี้ใช้เป็นป้ายชื่อคำศัพท์สำหรับส่วนหัวคอลัมน์ ชื่อจะเปลี่ยนแปลงตามการตั้งค่าภาษาของผู้ใช้ และการเปลี่ยนแปลงชื่อฟิลด์ที่ทำโดยผู้ดูแลระบบ Oracle CRM On Demand ของบริษัทของคุณ
- ชื่อสูตร เป็นชื่อภายในที่ตรวจแก้แล้วสำหรับแต่ละคอลัมน์ ชื่อเหล่านี้จะเป็นภาษาอังกฤษเสมอ ชื่อสูตรมีสองส่วนคั่นด้วยเครื่องหมายจุด ส่วนแรกจะตรงกับชื่อฟิลด์และส่วนที่สองจะตรงกับคอลัมน์ หากมีเว้นวรรคในชื่อฟิลด์หรือชื่อคอลัมน์ ต้องใส่ชื่อในเครื่องหมาย (") ส่วนของชื่อฟิลด์จะเหมือนกับชื่อฟิลด์ที่แสดง แต่ไม่เสมอไป

ตารางต่อไปนี้แสดงตัวอย่างชื่อสูตรที่ตรงกับชื่อฟิลด์และชื่อที่แสดงเฉพาะของคอลัมน์

ชื่อฟิลด์	ชื่อที่แสดง	ชื่อสูตร
บริษัท	หมายเลขโทรศัพท์หลัก	บริษัท. "หมายเลขโทรศัพท์"
บริษัท	รายได้ต่อปี	บริษัท. "รายได้ต่อปี"
วันที่จัดทำ	ไตรมาส/ปีการเงิน	"วันที่จัดทำ" "ไตรมาส/ปีการเงิน"
ผู้ใช้เป็นเจ้าของ	ID ผู้ใช้	พนักงาน. "ID พนักงาน"

### การค้นหาชื่อสูตร

ในการกำหนดชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์ ขั้นแรกให้เพิ่มคอลัมน์ในรายงาน คลิก แก้ไขสูตร [fx] แล้วคลิกแท็บ สูตรของคอลัมน์ ในกล่องโต้ตอบ ชื่อสูตรสำหรับคอลัมน์นั้นจะอยู่ในช่องข้อความ สูตรของคอลัมน์

คำแนะนำ: เมื่อเคอร์เซอร์อยู่ในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ เมื่อคลิกคอลัมน์ในแถบ การดำเนินการ ชื่อสูตรของคอลัมน์จะถูกแทรกเข้าในช่องข้อความที่ตำแหน่งเคอร์เซอร์ (แต่คอลัมน์จะไม่ถูกเพิ่มเข้าในรายการคอลัมน์สำหรับรายงาน) เมฆลัดนี้จะใช้งานได้เฉพาะในกล่องโต้ตอบ สูตรของคอลัมน์ แต่ใช้งานไม่ได้ในกล่องโต้ตอบอื่นๆ ที่ป้อน SQL

โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่หัวข้อต่อไปนี้:

- การระบุค่าคงที่ (ในหน้า 1088)

- ฟังก์ชันรวม (ในหน้า 1089)
- ฟังก์ชันสตริง (ในหน้า 1099)
- ฟังก์ชันคณิตศาสตร์ (ในหน้า 1105)
- ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน (ในหน้า 1112)
- ฟังก์ชันการแปลงค่า (ในหน้า 1119)
- ฟังก์ชันระบบ (ในหน้า 1120)

## การระบุค่าคงที่

ค่าคงที่ คือค่าที่ไม่เป็น Null ตามประเภทข้อมูลที่กำหนด โดยทั่วไปค่าคงที่จะเป็นค่าคงที่ซึ่งมีค่าตรงตัวตามตัวอักษรที่ปรากฏโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ค่าคงที่ที่ต้องตรงตามเงื่อนไขของประเภทข้อมูลของค่าคงที่นั้น

ส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการระบุค่าคงที่แต่ละประเภทใน Oracle CRM On Demand Answers

### ค่าคงที่ตัวอักษร

ค่าคงที่ตัวอักษรประกอบด้วยอักขระต่างๆ เช่น ตัวอักษร ตัวเลข และสัญลักษณ์ ในการระบุค่าคงที่ตัวอักษร ให้ล้อมรอบสตริงอักขระด้วยเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว (') ความยาวของค่าคงที่ที่กำหนดโดยจำนวนอักขระที่อยู่ระหว่างเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว

### ค่าคงที่วันเวลา

มาตรฐาน SQL 92 กำหนดประเภท *ค่าคงที่วันเวลา* ไว้สามชนิดในรูปแบบต่อไปนี้:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

รูปแบบเหล่านี้เป็นรูปแบบตายตัว ในการระบุค่าคงที่วันเวลาที่ต้องการ ให้ใช้คำหลัก DATE, TIME หรือ TIMESTAMP ตามด้วยสตริงวันเวลาที่อยู่ภายในเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว ส่วนที่ไม่ใช่ปีทั้งหมดต้องใช้ตัวเลขสองหลักแม้ว่าค่าจะเป็นหลักเดียวก็ตาม

ตัวอย่าง:

CASE

WHEN Opportunity. "Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

### ค่าคงที่ตัวเลข

ค่าคงที่ตัวเลขแสดงค่าของประเภทข้อมูลตัวเลข ในการระบุค่าคงที่ตัวเลข ให้ป้อนตัวเลขที่ต้องการ

ไม่ต้องล้อมรอบตัวเลขด้วยเครื่องหมายอัฒภาคเดี่ยว การทำเช่นนั้นจะระบุค่านั้นเป็นค่าคงที่ตัวอักษร

ตัวเลขสามารถขึ้นต้นด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุว่าเป็นจำนวนบวกหรือลบตามลำดับ ตัวเลขสามารถมีจุดทศนิยมและตัวเลขทศนิยมได้

**1088** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016



ในการระบุตัวเลขทศนิยมเป็นค่าคงที่ ให้ป้อนตัวเลขตามด้วยตัวอักษร *E* (ตัวพิมพ์ใหญ่หรือเล็กก็ได้) และตามด้วยเครื่องหมายบวก (+) หรือเครื่องหมายลบ (-) เพื่อระบุด้วยกำลังค่าบวกหรือลบ  
 ไม่อนุญาตให้มีช่องว่างระหว่างตัวเลข ตัวอักษร *E* และเครื่องหมายด้วยกำลัง

ตัวอย่าง:

52

2. 98

- 326

12. 5E6

## ฟังก์ชันรวม

ฟังก์ชันรวมทำงานกับค่าหลายค่าเพื่อจัดทำผลลัพธ์โดยสรุป ไม่สามารถใช้ฟังก์ชันรวมสร้างการรวมซ้อนกันของนิพจน์ในคอลัมน์ที่มีกฎการรวมตีฟอลด์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าโดย Oracle CRM On Demand Answers

### Avg

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของนิพจน์ในชุดผลลัพธ์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

AVG (n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### AvgDistinct

คำนวณค่าเฉลี่ย (ค่าเฉลี่ย) ของค่าที่แตกต่างกันทั้งหมดในนิพจน์ ต้องใช้นิพจน์ตัวเลขเป็นอาร์กิวเมนต์

Syntax:

AVG (DISTINCT n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

### BottomN

จัดอันดับค่าต่ำสุด *n* ค่าของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง *n* 1 ตรงกับค่าตัวเลขต่ำสุด ฟังก์ชัน BOTTOMN จะใช้กับค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

BOTTOMN (n\_expression, n)



## Mavg

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล  $N$  แถวสุดท้าย ไม่รวมแถวปัจจุบัน

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 2 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่ 3 คำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยของสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่  $N$  ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล  $N$  แถวล่าสุด

Syntax:

**MAVG** (numExpr, จำนวนเต็ม)

โดยที่:

*numExpr*                      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

จำนวนเต็ม                      จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล  $N$  แถวสุดท้าย

## Max

คำนวณค่าสูงสุด (ค่าตัวเลขสูงสุด) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**MAX** (นิพจน์)

โดยที่:

นิพจน์                              นิพจน์ใดๆ

## Median

คำนวณค่ากลาง (ค่ากลาง) ของแถวที่มีอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข เมื่อมีจำนวนแถวเป็นจำนวนคู่ ค่ากลางคือค่าเฉลี่ยของสองแถวกลาง ฟังก์ชันนี้จะแสดงค่าจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

**MEDIAN** (n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression*                      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Min

คำนวณค่าต่ำสุด (ค่าตัวเลขต่ำสุด) ของแถวที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข

Syntax:



*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## StdDev

ฟังก์ชัน STDDEV จะแสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่า ประเภทที่แสดงจะเป็นจำนวนคู่เสมอ

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ ALL ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ DISTINCT ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ
- หากไม่มีการระบุใดๆ (ค่าดีฟอลต์) ข้อมูลทั้งหมดจะถูกคำนวณ

มีอีกสองฟังก์ชันที่สัมพันธ์กับ STDDEV:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV และ STDDEV\_SAMP คือค่าเดียวกัน

## StdDev\_Pop

แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับชุดค่าโดยใช้สูตรการคำนวณผลต่างประชากรและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

โดยที่:

*numExpr* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

- หากระบุ ALL ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจะคำนวณข้อมูลทั้งหมดในชุด
- หากระบุ DISTINCT ค่าที่ซ้ำทั้งหมดจะไม่ถูกนำมาคำนวณ

## Sum

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์ในนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

## SUM (n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## SumDistinct

คำนวณผลรวมที่ได้จากการเพิ่มค่าที่แตกต่างทั้งหมดที่ตรงกับอาร์กิวเมนต์นิพจน์

Syntax:

SUM(DISTINCT n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## TopN

จัดอันดับค่า *n* สูงสุดของอาร์กิวเมนต์นิพจน์จาก 1 ถึง *n* 1 แทนค่าตัวเลขสูงสุด

ฟังก์ชัน TOPN ใช้ค่าที่แสดงในชุดผลลัพธ์

Syntax:

TOPN (n\_expression, n)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนจำนวนบนสุดของอันดับที่แสดงในชุดผลลัพธ์ 1 แทนอันดับสูงสุด

การสืบค้นมีนิพจน์ TOPN ได้เพียงนิพจน์เดียวเท่านั้น

## การรันฟังก์ชันการรวม

การรันฟังก์ชันการรวมคล้ายกับการรวมฟังก์ชันโดยใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุต แต่แทนที่จะเอาต์พุตการรวมสำหรับชุดเรคคอร์ดทั้งหมดแบบเดียว จะเอาต์พุตการรวมตามเรคคอร์ดที่พบ

ส่วนนี้อธิบายการรันฟังก์ชันการรวมที่สนับสนุนโดย Oracle BI Server

## MAVG

คำนวณค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ย) สำหรับแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้ายรวมแถวปัจจุบันในชุดผลลัพธ์

Syntax:

**MAVG (n\_expression, n)**

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ แทนค่าเฉลี่ยของแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้าย

ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สองจะคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสองแถวแรก ค่าเฉลี่ยสำหรับแถวที่สามจะคำนวณโดยใช้ค่าเฉลี่ยข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น จนกว่าคุณถึงแถวที่ *n* โดยที่ค่าเฉลี่ยจะคำนวณตามแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้าย

## MSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมเคลื่อนที่ของแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้ายรวมกับแถวปัจจุบัน

ผลรวมของแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขสำหรับแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก

ผลรวมของแถวที่สามจะคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น เมื่อถึงแถวที่ *n* ผลรวมจะถูกคำนวณตามแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้าย

Syntax:

**MSUM (n\_expression, n)**

Where:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวก แทนผลรวมของแถวข้อมูล *n* แถวสุดท้าย

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน MSUM

เดือน	รายได้	3_MO_SUM
ม. ค.	100. 00	100. 00
ก. พ.	200. 00	300. 00
มี. ค.	100. 00	400. 00
เม. ย.	100. 00	400. 00
พ. ค.	300. 00	500. 00
มิ. ย.	400. 00	800. 00
ก. ค.	500. 00	1200. 00
ส. ค.	500. 00	1400. 00
ก. ย.	500. 00	1500. 00

ด. ค.	300. 00	1300. 00
พ. ย.	200. 00	1000. 00
ธ. ค.	100. 00	600. 00

## RSUM

ฟังก์ชันนี้จะคำนวณผลรวมการรันตามเรคคอร์ดที่พบ ผลรวมสำหรับแถวแรกจะเท่ากับนิพจน์ตัวเลขของแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สองคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสองแถวแรก ผลรวมสำหรับแถวที่สามคำนวณโดยใช้ผลรวมของแถวข้อมูลสามแถวแรก เป็นต้น

Syntax:

**RSUM (n\_expressi on)**

Where:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RSUM

เดือน	รายได้	RUNNING_SUM
ม. ค.	100. 00	100. 00
ก. พ.	200. 00	300. 00
มี. ค.	100. 00	400. 00
เม. ย.	100. 00	500. 00
พ. ค.	300. 00	800. 00
มิ. ย.	400. 00	1200. 00
ก. ค.	500. 00	1700. 00
ส. ค.	500. 00	2200. 00
ก. ย.	500. 00	2700. 00
ต. ค.	300. 00	3000. 00
พ. ย.	200. 00	3200. 00
ธ. ค.	100. 00	3300. 00

## RCOUNT

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและนับจำนวนเรคคอร์ดที่พบ โดยจะรีเซ็ตค่าของแต่ละกลุ่มในการสืบค้น หากมีการกำหนดการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ

ฟังก์ชันนี้จะไม่รับค่าเพิ่มสำหรับค่าที่ตรงกันซึ่งอยู่ติดกันสำหรับคอลัมน์ที่เรียงลำดับแล้ว ในการป้องกันปัญหานี้ รายงานไม่ควรมีการเรียงลำดับในคอลัมน์ใดๆ หรือมีการเรียงลำดับลำดับในคอลัมน์ทั้งหมด



Syntax:

**RCOUNT (Expr)**

Where:

*Expr* นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RCOUNT

เดือน	กำไร	RCOUNT
พ. ค.	300. 00	2
มิ. ย.	400. 00	3
ก. ค.	500. 00	4
ส. ค.	500. 00	5
ก. ย.	500. 00	6
ต. ค.	300. 00	7

## RMAX

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและแสดงค่าสูงสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่ระบุต้องเป็นประเภทที่สามารถสั่งชื่อได้

Syntax:

**RMAX (นิพจน์)**

Where:

นิพจน์ นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMAX

เดือน	กำไร	RMAX
ม. ค.	100. 00	100. 00
ก. พ.	200. 00	200. 00
มี. ค.	100. 00	200. 00
เม. ย.	100. 00	200. 00
พ. ค.	300. 00	300. 00
มิ. ย.	400. 00	400. 00

ก. ค.	500. 00	500. 00
ส. ค.	500. 00	500. 00
ก. ย.	500. 00	500. 00
ต. ค.	300. 00	500. 00
พ. ย.	200. 00	500. 00
ธ. ค.	100. 00	500. 00

## RMIN

ฟังก์ชันนี้ใช้ชุดเรคคอร์ดเป็นอินพุตและแสดงค่าต่ำสุดตามเรคคอร์ดที่พบ ประเภทข้อมูลที่ระบุต้องเป็นประเภทที่ส่งชื่อได้

Syntax:

**RMIN** (นิพจน์)

Where:

นิพจน์ นิพจน์ประเภทข้อมูลใดๆ ประเภทข้อมูลต้องเป็นประเภทที่มีการเรียงลำดับที่เชื่อมโยงกัน

ตัวอย่าง:

ตัวอย่างต่อไปนี้แสดงรายงานที่ใช้ฟังก์ชัน RMIN

เดือน	กำไร	RMIN
ม. ค.	400. 00	400. 00
ก. พ.	200. 00	200. 00
มี. ค.	100. 00	100. 00
เม. ย.	100. 00	100. 00
พ. ค.	300. 00	100. 00
มิ. ย.	400. 00	100. 00
ก. ค.	500. 00	100. 00
ส. ค.	500. 00	100. 00
ก. ย.	500. 00	100. 00
ต. ค.	300. 00	100. 00
พ. ย.	200. 00	100. 00
ธ. ค.	100. 00	100. 00

## ฟังก์ชันสตริง

ฟังก์ชันสตริงจะจัดการตัวอักษรต่างๆ และทำงานด้วยสตริงตัวอักษร

### ASCII

แปลงสตริงตัวอักษรเดี่ยวเป็นรหัส ASCII ที่ตรงกันระหว่าง 0 ถึง 255

Syntax:

**ASCII (character\_expression)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นตัวอักษร ASCII

ถ้านิพจน์ตัวอักษรประเมินตัวอักษรมากกว่าหนึ่งตัว รหัส ASCII ที่ตรงกับตัวอักษรตัวแรกในนิพจน์จะแสดงขึ้น

### BIT\_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุในหน่วยบิต ตัวอักษร Unicode แต่ละตัวยาว 2 ไบต์ซึ่งมีค่าเท่ากับ 16 บิต

Syntax:

**BIT\_LENGTH (character\_expression)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

### CHAR

แปลงค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255 เป็นค่าตัวอักษรที่ตรงกับรหัส ASCII

Syntax:

**CHAR (n\_expression)**

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

## CHAR\_LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ช่องว่างนำหน้าและต่อท้ายจะไม่ถูกนับรวมเป็นความยาวของสตริง

Syntax:

**CHAR\_LENGTH** (*character\_expression*)

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขระหว่าง 0 ถึง 255

## CONCAT

ฟังก์ชันนี้มีสองรูปแบบ รูปแบบแรกเป็นการเชื่อมสตริงตัวอักษรสองสตริง รูปแบบที่สองใช้ตัวอักษรที่เชื่อมสตริงตัวอักษรเพื่อเชื่อมสตริงตัวอักษรมากกว่าสองสตริง

Syntax รูปแบบที่ 1:

**CONCAT** (*character\_expression1*, *character\_expression2*)

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

Syntax รูปแบบที่ 2:

**string\_expression1** || **string\_expression2** || ... **string\_expressionx**

โดยที่:

*string\_expression* นิพจน์ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษรที่แยกตามตัวดำเนินการเชื่อมสตริงตัวอักษร || (เส้นคู่แนวนอน) สตริงแรกเชื่อมโยงกับสตริงที่สองเพื่อสร้างสตริงกลาง ซึ่งจะเชื่อมโยงกับสตริงถัดไป เป็นต้น

ตัวอย่าง:

**Account. "Account Name" || ' - ' || Account. "Account Location"**

ผลลัพธ์ที่ได้จะมีลักษณะดังนี้:

การดำเนินการเช่า - สำนักงานใหญ่

## INSERT

แทรกสตริงตัวอักษรที่ระบุในตำแหน่งที่ระบุในสตริงตัวอักษรอื่น โดยแทนที่จำนวนตัวอักษรที่ระบุในสตริงเป้าหมาย

Syntax:

**INSERT**(*character\_expression1*, *n*, *m*, *character\_expression2*)

**1100** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016

โดยที่:

*character\_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะถูกแทรก

*character\_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะแทรก

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรตั้งแต่เริ่มต้นสตริงแรกที่มีส่วนของสตริงที่สองแทรกอยู่

*m* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรในสตริงแรกที่จะแทนที่ด้วยสตริงที่สองทั้งหมด

## LEFT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านซ้ายของสตริง

Syntax:

**LEFT(character\_expression, n)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านซ้ายของสตริงที่จะแสดง

## LENGTH

แสดงความยาวของสตริงที่ระบุตามจำนวนตัวอักษร ความยาวที่แสดงจะไม่รวมช่องว่างที่ต่อท้าย

Syntax:

**LENGTH(character\_expression)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## LOCATE

ส่งคืนตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งในอีกสตริงหนึ่ง หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATE จะส่งคืนค่า 0 หากต้องการระบุตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มการค้นหา ให้ใช้ฟังก์ชัน LOCATEN แทน

Syntax:

**LOCATE(character\_expression1, character\_expression2)**

โดยที่:

*character\_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่เป็นนิพจน์ที่จะค้นหาในนิพจน์ตัวอักษร

*character\_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะถูกค้นหา

## LOCATEN

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในอีกสตริงหนึ่ง ซึ่งตรงกับฟังก์ชัน LOCATE ยกเว้นว่าการค้นหาจะเริ่มต้นที่ตำแหน่งที่ระบุตามอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม หากไม่พบสตริง ฟังก์ชัน LOCATEN จะแสดงค่า 0 ตำแหน่งตัวเลขที่จะแสดงจะถูกกำหนดโดยการนับตัวอักษรตัวแรกในสตริงเป็นตำแหน่งที่ใช้ตำแหน่งที่ 1 โดยไม่คำนึงถึงค่าของอาร์กิวเมนต์จำนวนเต็ม

Syntax:

**LOCATEN (character\_expression1, character\_expression2, n)**

โดยที่:

*character\_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะค้นหา

*character\_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนิพจน์ที่จะถูกค้นหา

*n* จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่ไม่ใช่ค่าศูนย์ที่แทนตำแหน่งเริ่มต้นเพื่อเริ่มค้นหาในนิพจน์ Locate

## LOWER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์เล็ก

Syntax:

**LOWER (character\_expression)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## OCTET\_LENGTH

แสดงสตริงที่ระบุในหน่วยบิตฐาน 8 (จำนวนไบต์)

Syntax:

**OCTET\_LENGTH (character\_expression)**

โดยที่:

**1102** วิดีโอออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## POSITION

แสดงตำแหน่งตัวเลขของสตริงหนึ่งภายในสตริงอื่น หากไม่พบสตริง ฟังก์ชันจะแสดงค่า 0

Syntax:

**POSITION(character\_expression1 IN character\_expression2)**

โดยที่:

*character\_expression1* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะค้นหา

*character\_expression2* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร นี่คือนสตริงที่จะค้นหา

## REPEAT

ทำซ้ำนิพจน์ที่ระบุ n ครั้งโดยที่ n คือจำนวนเต็มบวก

Syntax:

**REPEAT(character\_expression, n)**

## REPLACE

แทนที่ตัวอักษรที่ระบุในสตริงด้วยตัวอักษรอื่นที่ระบุ

Syntax:

**REPLACE(character\_expression, change\_expression, replace\_with\_expression)**

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร สตริงนี้จะแทนที่ด้วยตัวอักษร

*change\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรในสตริงแรกที่จะถูกแทนที่

*replace\_with\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร ระบุตัวอักษรแทนที่ใช้แทนสตริงแรก

## RIGHT

แสดงจำนวนตัวอักษรที่ระบุจากด้านขวาของสตริง

Syntax:

**RIGHT**(*character\_expression*, *n*)

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

*n* จำนวนเต็มค่าบวกใดๆ ที่แทนจำนวนตัวอักษรจากด้านขวาของสตริงแรกที่จะแสดง

## SPACE

แทรกช่องว่าง

Syntax:

**SPACE** (*integer*)

โดยที่:

*integer* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## SUBSTRING

จัดทำสตริงใหม่เริ่มต้นจากจำนวนตัวอักษรคงที่ในสตริงเริ่มแรก

Syntax:

**SUBSTRING** (*character\_expression* **FROM** *starting\_position*)

โดยที่:

*character\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

*starting\_position* จำนวนเต็มบวกที่ระบุตำแหน่งแรกภายในสตริงตัวอักษรสตริงแรก

ตัวอย่าง:

**SUBSTRING** ('ABCDEF' **FROM** 3)

ผลลัพธ์ใน:

**CDEF**



## TRIM

แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าและ/หรือตัดท้ายจากสตริงตัวอักษร

Syntax:

**TRIM** (ประเภท ' ตัวอักษร' FROM character\_expression)

โดยที่:

ประเภท	<b>LEADING</b>	แถบที่ระบุตัวอักษรนำหน้าจากสตริงตัวอักษร
	<b>TRAILING</b>	แถบที่ระบุตัวอักษรตัดท้ายจากสตริงตัวอักษร
	<b>BOTH</b>	แถบที่ระบุตัวอักษรทั้งนำหน้าและตัดท้ายจากสตริงตัวอักษร
ตัวอักษร		ตัวอักษรเดี่ยวใดๆ ถ้าส่วนตัวอักษรของข้อกำหนดและเครื่องหมายอยู่ประกาศเดี่ยวถูกละไว้ ตัวอักษรเว้นวรรคจะถูกใช้เป็นคำตีฟอลด์
character_expression		นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

หมายเหตุ: ใช้Syntax **TRIM (character\_expression)** ได้โดยตัดช่องว่างนำหน้าและตัดท้ายทั้งหมดออก

## UPPER

แปลงสตริงตัวอักษรเป็นตัวพิมพ์ใหญ่

Syntax:

**UPPER** (character\_expression)

โดยที่:

character\_expression นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นสตริงตัวอักษร

## ฟังก์ชันคณิตศาสตร์

ฟังก์ชันคณิตศาสตร์จะดำเนินการทางคณิตศาสตร์

## Abs

คำนวณค่าสัมบูรณ์ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**ABS** (n\_expression)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Acos

คำนวณ Arc Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**ACOS** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Asin

คำนวณ Arc Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**ASIN** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Atan

คำนวณ Arc Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**ATAN** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Atan2

คำนวณ Arc Tangent ของ  $y/x$  โดยที่  $y$  คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก และ  $X$  คือนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

**ATAN2** (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

โดยที่:

*n\_expression* (1 และ 2)      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Ceiling

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มสูงสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน Ceiling จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

**CEILING** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression*      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Cos

ค่านาม Cosine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**COS** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression*      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Cot

ค่านาม Cotangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**COT** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression*      นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Degrees

แปลงนิพจน์จากเรเดียนเป็นองศา

Syntax:

**DEGREES** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Exp

คำนวณค่า E โดยยกกำลังตามที่ระบุ

Syntax:

**EXP** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Floor

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขที่ไม่ใช่ค่าจำนวนเต็มให้เป็นจำนวนเต็มต่ำสุดถัดไป ถ้านิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนเต็ม ฟังก์ชัน FLOOR จะส่งกลับจำนวนเต็มนั้น

Syntax:

**FLOOR** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Log

คำนวณลอการิทึมธรรมชาติของนิพจน์

Syntax:

**LOG** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Log10

คำนวณลอการิทึมฐาน 10 ของนิพจน์

Syntax:

**LOG10** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Mod

หารนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรกด้วยนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สองแล้วส่งคืนเศษของการหาร

Syntax:

**MOD** (*n\_expression1*, *n\_expression2*)

โดยที่:

*n\_expression* (1 และ 2) นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Pi

ส่งคืนค่าคงที่ของ PI (เส้นรอบวงของวงกลมหารด้วยเส้นผ่านศูนย์กลางของวงกลม)

Syntax:

**PI** ()

## Power

รับนิพจน์ตัวเลขนิพจน์แรก แล้วยกกำลังเป็นตามที่ระบุในนิพจน์ตัวเลขนิพจน์ที่สอง

Syntax:

**POWER**(*n\_expression1*, *n\_expression2*)

โดยที่:

*n\_expression* (1 และ 2) นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Radians

แปลงนิพจน์จากองศาเป็นเรเดียน

Syntax:

**RADIANS** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Rand

ส่งคืนตัวเลขสุ่มเทียมระหว่าง 0 ถึง 1

Syntax:

**RAND()**

## RandFromSeed

ส่งคืนตัวเลขสุ่มจำลองที่สร้างจากค่าเริ่มต้นค่าหนึ่ง ค่าเริ่มต้นค่าหนึ่งจะสร้างชุดของตัวเลขสุ่มที่เหมือนกัน

Syntax:

**RAND (n\_expression)**

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Round

ปัดเศษนิพจน์ตัวเลขเป็นทศนิยม n ตำแหน่ง

Syntax:

**ROUND (n\_expression, n)**

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกได้ก็ตามที่แสดงถึงจำนวนของหลักทศนิยม (นั่นคือ จำนวนของตำแหน่งทศนิยม) ที่ต้องการปัดเศษ

ตัวอย่าง:

**ROUND (12.358, 2)**

ส่งคืน:

**12.36**

## Sign

ส่งคืนค่า 1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนบวก ส่งคืนค่า -1 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นจำนวนลบ และส่งคืนค่า 0 ถ้าอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลขมีค่าเป็นศูนย์

Syntax:

**SIGN** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Sin

คำนวณ Sine ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**SIN** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Sqrt

คำนวณรากที่สองของอาร์กิวเมนต์นิพจน์ตัวเลข นิพจน์ตัวเลขจะต้องมีค่าเป็นจำนวนที่ไม่ติดลบ

Syntax:

**SQRT** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆก็ตาม ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลขที่ไม่ติดลบ

## Tan

คำนวณ Tangent ของนิพจน์ตัวเลข

Syntax:

**TAN** (*n\_expression*)

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

## Truncate

ตัดตัวเลขทศนิยมให้สั้นลงเพื่อส่งคืนตำแหน่งทศนิยมเป็นจำนวนที่ระบุ

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

โดยที่:

*n\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินเป็นค่าตัวเลข

*n* จำนวนเต็มบวกใดๆ ที่แสดงจำนวนตำแหน่งทศนิยมที่จะให้สั้น

ตัวอย่าง:

```
TRUNCATE (12.358, 2)
```

ส่งคืน:

```
12.35
```

## ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน

ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทินจะจัดการข้อมูลในประเภทวันที่ เวลา และเวลาที่ลงไว้ (ประเภทข้อมูล เวลาที่ลงไว้ คือการรวมกันของวันที่และเวลา)

ฟังก์ชันวันที่ทั้งหมดตรงตามมาตรฐาน ISO 8601 ซึ่งมีผลอย่างยิ่งกับฟังก์ชันจำพวก Week\_Of\_Year และ Week\_Of\_Quarter ซึ่งลำดับที่เริ่มต้นของปีจะเป็นลำดับที่เต็มลำดับแรกที่มีวันหยุดหสดี สำหรับข้อมูลที่ให้รายละเอียดเพิ่มเติมในวิธีการคำนวณฟังก์ชันวันที่ โปรดดูมาตรฐาน ISO 8601

## Current\_Date

ส่งคืนวันที่ปัจจุบัน วันที่ถูกกำหนดโดยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่ ค่านี้จะไม่มีส่วนประกอบของเวลาอยู่ด้วย

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

## Current\_Time

ส่งคืนเวลาปัจจุบัน เวลาถูกกำหนดโดยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่ ค่านี้จะไม่มีส่วนประกอบของวันที่อยู่ด้วย

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

โดยที่:



*n* จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

## Current\_TimeStamp

ส่งคืนเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน เวลาที่ลงไว้ถูกกำหนดด้วยระบบที่ Oracle CRM On Demand Answers กำลังรันอยู่

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

**CURRENT\_TIMESTAMP** (*n*)

โดยที่:

*n* จำนวนเต็มใดๆ ซึ่งแทนจำนวนหลักของจุดทศนิยมที่แสดงเป็นเศษส่วนของวินาที อาร์กิวเมนต์นี้สามารถเลือกได้ ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนตำแหน่งทศนิยมที่เป็นค่าดีฟอลต์เมื่อไม่มีการระบุอาร์กิวเมนต์

## Day\_Of\_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 92) ตามวันของไตรมาสของวันที่ระบุ

Syntax:

**DAY\_OF\_QUARTER** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayName

ส่งคืนชื่อของวันในสัปดาห์ (เป็นภาษาอังกฤษ) ของวันที่ระบุ

Syntax:

**DAYNAME** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfMonth

ส่งคืนตัวเลขตามวันของเดือนสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**DAYOFMONTH** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfWeek

ส่งคืนตัวเลข 1 ถึง 7 ตามวันของสัปดาห์สำหรับวันที่ระบุ โดยที่เลข 1 หมายถึงวันอาทิตย์ และเลข 7 หมายถึงวันเสาร์

Syntax:

**DAYOFWEEK** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## DayOfYear

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 366) ตามวันของปีสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**DAYOFYEAR** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Hour

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 23) ที่ตรงกับชั่วโมงของเวลาที่ระบุ เช่น 0 ตรงกับ 12 a.m. และ 23 ตรงกับ 11 p.m.

Syntax:

**HOURL** (*time\_expression*)

โดยที่:

*time\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## Minute

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับนาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

**MINUTE** (*time\_expression*)

โดยที่:

*time\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## Month

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 12) ที่ตรงกับเดือนสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**MONTH** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Month\_Of\_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 3) ที่ตรงกับเดือนในไตรมาสสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**MONTH\_OF\_QUARTER** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## MonthName

ส่งคืนชื่อของเดือน (เป็นภาษาอังกฤษ) สำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**MONTHNAME** (*date\_expression*)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Now

ส่งคืนเวลาที่ลงไว้ปัจจุบัน ฟังก์ชัน NOW เหมือนกับฟังก์ชัน CURRENT\_TIMESTAMP

หมายเหตุ: ฟังก์ชันนี้แสดงเวลาปัจจุบันขณะรันรายงาน เมื่อใช้ฟังก์ชันนี้กับหัวข้อการวิเคราะห์จะป้องกันไม่ให้เกิดการแคชที่ทำให้ประสิทธิภาพลดลง

Syntax:

`NOW ()`

## Quarter\_Of\_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 4) ตามไตรมาสของปีสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

`QUARTER_OF_YEAR (date_expression)`

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Second

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 0 ถึง 59) ที่ตรงกับวินาทีของเวลาที่ระบุ

Syntax:

`SECOND (time_expression)`

โดยที่:

*time\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่ประเมินค่าเวลา

## TimestampAdd

ฟังก์ชัน TimestampAdd เพิ่มช่วงตามจำนวนที่ระบุเฉพาะลงในเวลาที่ลงไว้ที่ระบุ โดยส่งกลับเวลาที่ลงไว้เพียงเวลาเดียว

Syntax:

`TimestampAdd (ช่วง, integer_expression, timestamp_expression)`

โดยที่:

<i>interval</i>	ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>integer_expression</i>	นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นจำนวนเต็ม นี่คือจำนวนช่วงที่จะเพิ่ม
<i>timestamp_expression</i>	เวลาที่ลงไว้ที่ใช้เป็นพื้นฐานในการคำนวณ

นิพจน์จำนวนเต็มที่มีค่าน้ำหรือนิพจน์เวลาที่ลงไว้ที่มีค่าน้ำซึ่งถูกส่งผ่านมาที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับการส่งคืนค่าเป็นนัล

ในสถานการณ์สมมติอย่างง่าย ฟังก์ชันนี้เพียงเพิ่มค่าจำนวนเต็มที่ระบุ (*integer\_expression*) ให้กับส่วนประกอบที่เหมาะสมของเวลาที่ลงไว้ โดยขึ้นกับช่วงเวลาการเพิ่มหนึ่งสัปดาห์หมายถึงการเพิ่มเจ็ดวัน และการเพิ่มหนึ่งไตรมาสหมายถึงการเพิ่มสามเดือน ค่าจำนวนเต็มลบจะหมายถึงการลบออก (ย้อนเวลากลับไป)

ค่าที่เกินของส่วนประกอบที่ระบุ (เช่น เกิน 60 วินาที, 24 ชั่วโมง, สิบสองเดือน และอื่นๆ) จะทำให้ต้องเพิ่มจำนวนที่เหมาะสมให้กับส่วนประกอบถัดไป เช่น เมื่อเพิ่มส่วนประกอบวันของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาค่าที่เกินและคำนวณถึงจำนวนวันในแต่ละเดือน (รวมถึงปีอธิกสุรทิน ซึ่งเดือนกุมภาพันธ์มี 29 วัน)

เมื่อเพิ่มส่วนประกอบเดือนของเวลาที่ลงไว้ ฟังก์ชันนี้จะตรวจสอบว่าผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้มีจำนวนวันเพียงพอสำหรับส่วนประกอบวัน เช่น การเพิ่ม 1 เดือนให้กับ 2000-05-31 จะไม่ได้ผลลัพธ์เป็น 2000-06-31 เนื่องจากเดือนมิถุนายนไม่ได้มี 31 วัน ฟังก์ชันนี้จะลดส่วนประกอบวันเป็นวันสุดท้ายของเดือน ซึ่งได้แก่ 2000-06-30 ในตัวอย่างนี้

ปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้เกิดขึ้นเมื่อเพิ่มส่วนประกอบปีของเวลาที่ลงไว้ โดยมีส่วนประกอบเดือนเป็น กุมภาพันธ์ และส่วนประกอบวันคือ 29 (นั่นคือ วันสุดท้ายของเดือนกุมภาพันธ์ ในปีอธิกสุรทิน) หากเวลาที่ลงไว้ผลลัพธ์ไม่อยู่ในปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันจะลดส่วนประกอบวันลงเป็น 28

ต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของฟังก์ชัน `TimestampAdd`:

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการทราบผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 3 วันให้กับ 2000-02-27 14:30:00 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2000 เป็นปีอธิกสุรทิน ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-03-01 14:30:00

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP' 2000-02-27 14:30:00')
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ทราบเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 7 เดือนให้กับ 1999-07-31 0:0:0 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-02-29 00:00:00 ให้สังเกตการลดลงของส่วนประกอบวันเหลือ 29 เนื่องจากเดือนกุมภาพันธ์สั้นกว่าเดือนอื่นๆ

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP' 1999-07-31 00:00:00')
```

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลลัพธ์ของเวลาที่ลงไว้เมื่อมีการเพิ่ม 25 นาทีให้กับ 2000-07-31 23:35:00 ฟังก์ชันนี้จะส่งคืนเวลาที่ลงไว้เวลาเดียวคือ 2000-08-01 00:00:00 ให้สังเกตการส่งต่อค่าที่เกินผ่านไปถึงส่วนประกอบเดือน

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP' 2000-07-31 23:35:00')
```

## TimeStampDiff

ฟังก์ชัน TimeStampDiff ส่งคืนจำนวนรวมของช่วงเวลาที่ระบุระหว่างเวลาที่ลงไว้สองเวลา

Syntax:

**TimeStamPDIff** (ช่วง, **ti mEstamp\_ExpRessi on1**, **ti mEstamp\_ExpRessi on2**)

โดยที่:

<i>interval</i>	ช่วงที่ระบุ ค่าที่ใช้ได้คือ SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	เวลาที่ลงไว้เพื่อหักลบออกจากเวลาที่ลงไว้ที่สอง
<i>timestamp_expression2</i>	เวลาที่ลงไว้ที่สอง <i>timestamp_expression1</i> จะถูกลบออกจากเวลาที่ลงไว้หนึ่งเพื่อหาผลต่าง

พารามิเตอร์นิพจน์เวลาที่ลงไว้ที่เป็นนัล ซึ่งถูกส่งผ่านมาที่ฟังก์ชันนี้จะได้รับค่าส่งคืนเป็นนัล

ขั้นแรก ฟังก์ชันนี้จะพิจารณาส่วนประกอบเวลาที่ลงไว้ที่ตรงกับพารามิเตอร์ช่วงเวลาที่ระบุ เช่น SQL\_TSI\_DAY จะตรงกับส่วนประกอบวัน และ SQL\_TSI\_MONTH จะตรงกับส่วนประกอบเดือน

จากนั้น ฟังก์ชันจะดูที่ส่วนประกอบในลำดับที่สูงกว่าของเวลาที่ลงไว้ทั้งสองเวลาเพื่อคำนวณจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการ เช่น หากช่วงเวลาที่ระบุตรงกับส่วนประกอบเดือน ฟังก์ชันจะคำนวณจำนวนเดือนรวมของเวลาที่ลงไว้แต่ละรายการโดยการเพิ่มส่วนประกอบเดือนลงไป แล้วคูณส่วนประกอบปีด้วยสิบสอง

สุดท้าย ฟังก์ชันจะลบจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่หนึ่งออกจากจำนวนช่วงเวลารวมของเวลาที่ลงไว้ที่สอง

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นวัน ฟังก์ชันจะตัดข้อมูลค่าเวลาจากนิพจน์ **Timestamp** ทั้งสอง แล้วจึงลบค่าวันที่

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นสัปดาห์ ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นวันแล้วหารด้วยเจ็ดก่อนจะปัดเศษ

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นไตรมาส ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นเดือนแล้วหารด้วยสามก่อนจะปัดเศษ

เมื่อคำนวณผลต่างเป็นปี ฟังก์ชันจะคำนวณผลต่างเป็นเดือนแล้วหารด้วยสิบสองก่อนจะปัดเศษ

### ฟังก์ชัน TimeStampDiff และตัวอย่างผลลัพธ์

ตัวอย่างรหัสต่อไปนี้ ต้องการผลต่างเป็นวันระหว่างเวลาที่ลงไว้ 1998-07-31 23:35:00 และ 2000-04-01 14:24:00 ซึ่งฟังก์ชันส่งคืนค่า 610 ให้สังเกตว่าปีอธิกสุรทินในปี 2000 ทำให้มีจำนวนวันเพิ่มขึ้นหนึ่งวัน

**TimeStamPDIFF**(SQL\_TSI\_DAY, **TIMESTAMP**' 1998-07-31 23:35:00', **TIMESTAMP**' 2000-04-01 14:24:00')

## Week\_Of\_Quarter

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 13) ตามลำดับของไตรมาสสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**WEEK\_OF\_QUARTER** (date\_expression)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## Week\_Of\_Year

ส่งคืนตัวเลข (ระหว่าง 1 ถึง 53) ตามลำดับของปีสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**WEEK\_OF\_YEAR** (date\_expression)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

## ปี

ส่งคืนปีสำหรับวันที่ระบุ

Syntax:

**YEAR** (date\_expression)

โดยที่:

*date\_expression* นิพจน์ใดๆ ที่มีค่าเป็นวันที่

ตัวอย่าง:

**YEAR (CURRENT\_DATE)**

## ฟังก์ชันการแปลงค่า

ฟังก์ชันการแปลงค่าจะแปลงค่าจากรูปแบบหนึ่งไปเป็นอีกรูปแบบหนึ่ง

## Cast

เปลี่ยนประเภทข้อมูลค่าใดค่าหนึ่งหรือค่า null เป็นประเภทข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นสิ่งจำเป็นก่อนจะใช้ค่าข้อมูลประเภทหนึ่งในฟังก์ชันหรือการดำเนินการที่ต้องการข้อมูลอีกประเภทหนึ่ง

Syntax:

**CAST ( expression|NULL AS datatype)**

ประเภทข้อมูลที่สนับสนุน สามารถเปลี่ยนค่าได้ มีดังต่อไปนี้:

**CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP, BIT, BIT VARYING**

ขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลต้นทาง ประเภทปลายทางบางประเภทจะไม่ได้รับการสนับสนุน เช่น ถ้าประเภทข้อมูลต้นทางคือสตริงของ BIT

ประเภทข้อมูลปลายทางจะต้องเป็นสตริงของอักขระหรือเป็นสตริงของ BIT อีกสตริงหนึ่ง

ตัวอย่าง:

อันดับแรกจะเปลี่ยน (CAST) รายได้ต่อปี เป็น INTEGER เพื่อเอาตำแหน่งทศนิยมออก จากนั้นเปลี่ยนเป็น CHARACTER เพื่อให้สามารถผสมกับตัวอักขระได้ (ตัวอักษร 'K'):

**CAST ( CAST ( Account. "Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'**

หากคุณใช้ฟังก์ชัน CAST ฟังก์ชัน CAST อาจเพิ่มการเว้นวรรคที่ท้ายค่า ตัวอย่างเช่น: CAST(YEAR("Date Created".Date) as char) || '\*' จะแสดงค่า "2012 \*"

คุณสามารถหลีกเลี่ยงปัญหานี้ได้โดยการระบุความยาวของค่าที่แสดง ตัวอย่างเช่น:

**CAST(YEAR("Date Created".Date) as char(4))**

## IfNull

ทดสอบว่านิพจน์มีค่าเป็น null หรือไม่ และหากไม่ จะกำหนดค่าที่ระบุให้กับนิพจน์

Syntax:

**IFNULL ( expression, value)**

## ValueOf()

ใช้ฟังก์ชัน VALUEOF ในโปรแกรมสร้างนิพจน์หรือฟิลเตอร์เพื่ออ้างอิงค่าของตัวแปรเซสชันที่กำหนดใน Oracle CRM On Demand Answers โปรดดูข้อมูลเพิ่มเติมที่ [ตัวแปรเซสชัน](#) (ในหน้า 1124)

การใช้ตัวแปรเซสชันเป็นอาร์กิวเมนต์ของฟังก์ชัน VALUEOF โดยอ้างอิงตัวแปรเซสชันด้วยชื่อ

ตัวอย่าง:

ในการใช้ค่าของตัวแปรเซสชันชื่อ NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR:

**CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ\_SESSION.CURRENT\_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE... END**

คุณต้องอ้างอิงตัวแปรเซสชันโดยใช้ชื่อเต็มของตัวแปร

## ฟังก์ชันระบบ

ฟังก์ชันระบบ ส่งคืนค่าที่เกี่ยวข้องกับเซสชันนั้น

**1120** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



## ผู้ใช้

ส่งคืนข้อมูลของผู้ใช้ Oracle CRM On Demand ปัจจุบัน

หากผู้ใช้ได้รับการจัดทำใน Oracle CRM On Demand Release 18 หรือก่อนหน้านั้น ข้อมูลผู้ใช้คือ ID ผู้ใช้ ซึ่งไม่ซ้ำกันสำหรับผู้ใช้แต่ละคน

หากผู้ใช้ได้รับการจัดทำใน Oracle CRM On Demand Release 19 หรือหลังจากนั้น ข้อมูลผู้ใช้คือ ID แยกของเรคคอร์ดผู้ใช้ เมื่อต้องการรับ ID ผู้ใช้ ให้ใช้ฟังก์ชัน VALUEOF และตัวแปรของเซสชัน REPLUSER ดังนี้:

```
VALUEOF (NQ_SESSION, REPLUSER)
```

Syntax:

```
USER ()
```

## เครื่องหมาย

เครื่องหมายใช้ในการรวมอิลิเมนต์ของนิพจน์เข้าด้วยกันเพื่อสร้างการเปรียบเทียบที่ระบุในนิพจน์

ตัวดำเนินการ	ฟังก์ชันในนิพจน์
+	เครื่องหมายบวกสำหรับการบวก
-	เครื่องหมายลบสำหรับการลบ
*	เครื่องหมายคูณสำหรับการคูณ
/	เครื่องหมายหารสำหรับการหาร
	การเชื่อมต่อสตริงอักขระ
(	วงเล็บเปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม
)	วงเล็บปิดสำหรับการดำเนินการจัดกลุ่ม
>	เครื่องหมายมากกว่า ระบุว่าค่าสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
<	เครื่องหมายน้อยกว่า ระบุว่าค่าต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
=	เครื่องหมายเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากัน
<=	เครื่องหมายน้อยกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือต่ำกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
>=	เครื่องหมายมากกว่าหรือเท่ากับ ระบุว่าค่าเท่ากันหรือสูงกว่าค่าที่เปรียบเทียบกับ
<>	ไม่เท่ากับ ระบุว่าค่าสูงกว่าหรือต่ำกว่าแต่ไม่เท่ากัน
AND	คำเชื่อม AND ระบุการอินเทอร์เซกต์กับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน
OR	คำเชื่อม OR ระบุการยูเนียนกับเงื่อนไขอย่างน้อยหนึ่งเงื่อนไขเพื่อสร้างเป็นเงื่อนไขประกอบกัน
NOT	คำเชื่อม NOT ระบุว่าไม่ตรงตามเงื่อนไข

ตัวดำเนินการ	ฟังก์ชันในนิพจน์
,	เครื่องหมายคอมมา ใช้แยกอิลิเมนต์ในรายการ

## คำสั่ง Case

คำสั่ง Case เป็นการสร้างการคำนวณในการสร้างนิพจน์เงื่อนไขซึ่งสามารถให้ผลลัพธ์ที่แตกต่างกันสำหรับค่าในคอลัมน์ที่แตกต่างกัน

### Case (Switch)

คำสั่ง Case ในรูปแบบนี้เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า รูปแบบ CASE (LookUp) ค่าของ นิพจน์1 จะถูกตรวจสอบแล้วตามด้วยนิพจน์ WHEN หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ WHEN ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าในนิพจน์ THEN ที่สอดคล้องกันให้

หาก นิพจน์1 ตรงกับนิพจน์ WHEN clause มากกว่าหนึ่งรายการ จะกำหนดค่าให้เฉพาะนิพจน์จากเงื่อนไขแรกที่ตรงกันเท่านั้น

หากไม่ตรงกับ WHEN นิพจน์ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าที่ระบุใน ELSE นิพจน์ให้ หากไม่มีการระบุ ELSE นิพจน์ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า NULL ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง Case (If)

Syntax:

```

CASE นิพจน์1
  WHEN นิพจน์ THEN นิพจน์
  { WHEN นิพจน์ . . . THEN นิพจน์ . . . }
  ELSE นิพจน์
END
    
```

Where:

```

CASE
เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยนิพจน์และคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสั่งสำคัญ END

WHEN
ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม

THEN
ระบุค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ WHEN ที่สอดคล้องกัน

ELSE
ระบุค่าที่จะกำหนดให้หากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น ELSE NULL

END
    
```

จบคำสั่ง CASE

ตัวอย่าง

CASE Score- par

```

WHEN - 5 THEN ' เบอร์ดีในพาร์ 6'
WHEN - 4 THEN ' ต้องเป็นไทเกอร์'
WHEN - 3 THEN ' สามต่ำกว่าพาร์'
WHEN - 2 THEN ' สองต่ำกว่าพาร์'
WHEN - 1 THEN ' เบอร์ดี'
WHEN 0 THEN ' พาร์'
WHEN 1 THEN ' โบกี้'
WHEN 2 THEN ' ดับเบิลโบกี้'
ELSE ' ทริเปิ้ลโบกี้หรือแย่กว่า'

```

END

ในตัวอย่างด้านบน คำสั่ง WHEN ต้องระบุค่าที่เท่ากันทั้งหมดเท่านั้น เงื่อนไข WHEN เช่น

```
WHEN < 0 THEN ' ต่ำกว่าพาร์'
```

ไม่สามารถใช้ได้เนื่องจากไม่อนุญาตให้ใช้ตัวเครื่องหมายการเปรียบเทียบ

## Case (If)

คำสั่ง Case ในรูปแบบนี้จะประเมินเงื่อนไข WHEN แต่ละเงื่อนไข และหากตรงตามเงื่อนไข ก็จะกำหนดค่าในนิพจน์ THEN ที่สอดคล้องกัน

หากไม่ตรงตามเงื่อนไข WHEN ใดๆ คำสั่งนี้จะกำหนดค่าดีฟอลต์ที่ระบุในนิพจน์ ELSE ให้ หากไม่มีการระบุนิพจน์ ELSE ไว้ คำสั่งนี้จะกำหนดค่า NULL ให้

โปรดดูเพิ่มเติมที่คำสั่ง Case (Switch)

Syntax:

CASE

```

WHEN request_ condition1 THEN นิพจน์1
{ WHEN request_ condition2 THEN นิพจน์2}
{ WHEN request_ condition... THEN นิพจน์... }
ELSE นิพจน์

```

END

Where:

CASE

เริ่มต้นคำสั่ง CASE ต้องตามด้วยคำสั่ง WHEN และ THEN อย่างน้อยหนึ่งคำสั่ง อาจมีหรือไม่มีคำสั่ง ELSE และตามด้วยคำสั่งสำคัญ END

วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand ซีรีส์ 33

ตุลาคม 2016 1123

**WHEN**

ระบุเงื่อนไขที่ต้องทำตาม

**THEN**

ค่าที่จะกำหนดให้เมื่อตรงตามเงื่อนไขในนิพจน์ **WHEN** ที่สอดคล้องกัน

**ELSE**

ระบุค่าหากไม่ตรงตามเงื่อนไข **WHEN** ใดๆ หากไม่ระบุจะถือว่าเป็น **ELSE NULL**

**END**

จบคำสั่ง **CASE**

ตัวอย่าง

**CASE**

```

WHEN score- par < 0 THEN ' ต่ำกว่าพาร์'
WHEN score- par = 0 THEN ' พาร์'
WHEN score- par = 1 THEN ' โบกี้'
WHEN score- par = 2 THEN ' ดับเบิลโบกี้'
ELSE ' ทริเปิ้ลโบกี้หรือแย่กว่า'
    
```

**END**

สิ่งที่แตกต่างจากคำสั่ง **CASE** รูปแบบ **Switch** คือ คำสั่ง **WHEN** ในรูปแบบ **If** อนุญาตให้ใช้เครื่องหมายการเปรียบเทียบได้ ดังนั้นเงื่อนไข **WHEN** อย่างเช่น

```

WHEN < 0 THEN ' ต่ำกว่าพาร์'
    
```

สามารถใช้ได้

## ตัวแปรเซสชัน

ตัวแปรเซสชันประกอบด้วยค่าที่กำหนดล่วงหน้าสำหรับผู้ใช้และเริ่มต้นขึ้นเมื่อผู้ใช้ล็อกอินเข้าสู่ Oracle CRM On Demand เมื่อตัวแปรเซสชันเริ่มต้นขึ้น จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเซสชันนั้น ตัวแปรเซสชันเป็นค่าส่วนบุคคลสำหรับผู้ใช้ และแต่ละอินสแตนซ์ของตัวแปรเซสชันสามารถเริ่มต้นได้ด้วยค่าที่แตกต่างกันสำหรับผู้ใช้ที่แตกต่างกัน คุณสามารถดูข้อมูลของตัวแปรเหล่านี้ได้ในพื้นที่ต่อไปนี้: มุมมองชื่อ, มุมมองคำอธิบาย, ฟิลด์อร์คอลัมน์, สูตรของคอลัมน์, พรอมต์แมงควบคุม และอื่นๆ

ตัวแปรเซสชันจะถูกใช้ร่วมกันมากที่สุดสำหรับอ้างอิงในเงื่อนไขฟิลด์อร์คอลัมน์ของรายงาน ที่คุณต้องการจำกัดผลลัพธ์แบบไดนามิก การจำกัดจะขึ้นอยู่กับค่าของตัวแปรเซสชัน เช่น ปีและเดือนงบประมาณปัจจุบัน

ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax **NQ\_SESSION {Variable Name}** ในการใช้ตัวแปรเซสชันในสูตรคอลัมน์ ตัวแปรเซสชันจะถูกอ้างอิงโดยใช้ Syntax **VALUEOF(NQ\_SESSION.Variable Name)**

<b>CURRENT_DT</b>	วันที่และเวลาปัจจุบัน
<b>COMPANY_LANG</b>	ค่าดีฟอลต์ภาษาของบริษัท
<b>COMPANY_TIMEZONE</b>	ค่าดีฟอลต์โซนเวลาของบริษัท
<b>COMPANY_TMPLT_COUNTRY</b>	ค่าดีฟอลต์ประเทศของบริษัท

CONTEXT_ID	ID ของสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เลือกในปัจจุบัน หรือผู้ใช้ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก
CURRENT_MONTH	เดือนการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 12
CURRENT_QTR	ไตรมาสการเงินปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าจะอยู่ในช่วง 1 ถึง 4
CURRENT_YEAR	ปีงบประมาณปัจจุบันของเซสชันสำหรับผู้ใช้ ค่าแบบสี่หลัก ตัวอย่างเช่น: 2011
DISPLAYNAME	ชื่อของผู้ใช้ปัจจุบัน
INC_SUBITEM	ค่าที่เลือกในปัจจุบันของช่องทำเครื่องหมาย รวบรวมการย่อย ในเครื่องมือเลือกสมุดบันทึก
LAST_QTR	ไตรมาสก่อนหน้า
LAST_QTR_YEAR	ปีของไตรมาสก่อนหน้า
LAST_YEAR	ปีก่อนหน้า
NEXT_QTR	ไตรมาสถัดไป
NEXT_QTR_YEAR	ปีของไตรมาสถัดไป
NEXT_YEAR	ปีถัดไป
QAGO	วันที่ (วันที่แบบเต็มซึ่งนำหน้าด้วยรหัสการกำหนดปฏิทินการเงิน) เมื่อหนึ่งไตรมาสก่อน
QTR_BEFORE_LAST	สองไตรมาสก่อน
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	ปีของสองไตรมาสก่อน
REPLUSER	ID ล็อกอินของผู้ใช้ปัจจุบัน
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาทีก) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์และเวลาที่ลงไว้ดีฟอลต์ของบริษัท ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_ALIAS	ชื่อเรียกของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_BUSINESS_UNIT	หน่วยธุรกิจของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_1	หน่วยธุรกิจระดับ 1 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_2	หน่วยธุรกิจระดับ 2 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_3	หน่วยธุรกิจระดับ 3 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้
USER_BUSINESS_UNIT_LEVEL_4	หน่วยธุรกิจระดับ 4 ในลำดับชั้นหน่วยธุรกิจของผู้ใช้
USER_COMPANY_CURCY	ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของบริษัท

USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาท) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ที่พอลิตซ์ของบริษัท ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_COUNTRY	ประเทศของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_DEFAULT_CURCY	ค่าดีฟอลต์ของสกุลเงินของผู้ใช้
USER_DEPARTMENT	แผนกของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_DIVISION	ฝ่ายของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_FISCAL_CALENDAR	เดือนแรกของปีงบประมาณของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_ID	ID ระบบที่ไม่ซ้ำกันของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_MANAGER_ALIAS	ชื่อเรียกผู้จัดการของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_LANG	ค่าดีฟอลต์ภาษาของผู้ใช้
USER_REGION	พื้นที่ของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_REPORTS_TO	ผู้จัดการของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_ROLE	บทบาทของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	ค่าออฟเซต (นาท) ระหว่างเวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้และเวลาที่ลงไว้ของเซิร์ฟเวอร์ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_SUBREGION	พื้นที่ย่อยของผู้ใช้ปัจจุบัน
USER_TIMESTAMP	เวลาที่ลงไว้ของผู้ใช้ซึ่งตามการตั้งค่าโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
USER_TIMEZONE	คำอธิบายโซนเวลาที่กำหนดในโปรไฟล์ผู้ใช้ ค่าของตัวแปรนี้ถูกตั้งค่าเมื่อคุณล็อกอิน ตัวแปรจะไม่ได้รับการอัปเดตระหว่างเซสชันของคุณ
YAGO	วันที่ (วันที่แบบเต็มซึ่งนำหน้าด้วยรหัสการกำหนดปฏิทินการเงิน) เมื่อหนึ่งปีก่อน
YEAR_MINUS_THREE	สามปีก่อน
YEAR_MINUS_TWO	สองปีก่อน
YEAR_PLUS_TWO	สองปีถัดจากนี้

## เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน

ประสิทธิภาพรายงานคือสิ่งที่มีบทบาทต่างๆ ที่มีข้อมูลและผู้ใช้จำนวนมากให้ความสำคัญ ยิ่งความต้องการเกี่ยวกับรายงานของบริษัทที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนยิ่งขึ้นเท่าใด ประสิทธิภาพรายงานก็จะยิ่งมีความสำคัญต่อคุณมากขึ้นเท่านั้น การทำความเข้าใจว่า **Oracle CRM On Demand Answers** สามารถชดเชยและประมวลผลข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดโดยมีการจัดทำแคชและในระหว่างเวลาที่แตกต่างกันจะช่วยคุณสร้างรายงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุดได้

หัวข้อนี้อธิบายกลไกการจัดทำแคชของระบบที่ช่วยให้สามารถตอบสนองในเวลาที่ยืดหยุ่น

ตลอดจนมีประสิทธิภาพตามที่คาดหวังในระหว่างการรีเฟรชในช่วงกลางคืนและเมื่อใช้ประเภทของการรายงานแทนประเภทของการวิเคราะห์ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน โปรดดูที่ [การเพิ่มประสิทธิภาพ](#) (ในหน้า 1128)

### เกี่ยวกับการจัดทำแคช

เมื่อมีการรันรายงานและการสืบค้นโดยใช้ประเภทของการวิเคราะห์ ผลการสืบค้นจะถูกบันทึกลงแคช แคชการสืบค้นจะช่วยให้ **Oracle CRM On Demand Answers** สามารถตอบสนองต่อคำขอสืบค้นที่ตามมาได้รวดเร็วขึ้นโดยไม่ต้องกลับไปยังฐานข้อมูลอีก การลดเวลาเหล่านี้ช่วยให้ใช้เวลาในการตอบสนองการสืบค้นได้รวดเร็วขึ้น นอกเหนือจากการตอบสนองการสืบค้นที่รวดเร็วขึ้น คุณสมบัตินี้ยังช่วยสงวนทรัพยากรของเครือข่ายและไม่ต้องทำการประมวลผลฐานข้อมูลที่เสียค่าใช้จ่ายมาก การสืบค้นไม่ต้องเหมือนกันเพื่อใช้ประโยชน์จากการจัดทำแคชของการสืบค้นนี้

แม้แต่ชุดย่อยของการสืบค้นที่รันก่อนหน้าโดยมีเงื่อนไขการฟิลเตอร์หรือการสืบค้นเดียวกันที่มีคอลัมน์น้อยลงสามารถใช้แคชที่สร้างขึ้นโดยการสืบค้นก่อนหน้าได้ การแสดงข้อมูลจะอิงตามการจัดทำแคชการสืบค้น เนื่องจากฐานข้อมูลได้รับการอัปเดตระหว่างการรีเฟรชเพื่อเพิ่มค่า แคชการสืบค้นจะถูกลบออกและป้อนไปเลขใหม่ เมื่อมีการรันชุดการสืบค้นใหม่ในเวลาต่อมา

การจัดทำแคชการสืบค้นสามารถทำได้เฉพาะกับรายงานและการสืบค้นที่ใช้ประเภทของการวิเคราะห์ รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานแคชการสืบค้น อย่างไรก็ตาม รายงานและการสืบค้นแบบเรียลไทม์และประวัติจะใช้แคชเว็บเซิร์ฟเวอร์ แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์ไม่เหมือนกับแคชของการสืบค้นที่สนับสนุนใน **Oracle CRM On Demand Answers** แคชของเว็บเซิร์ฟเวอร์สำหรับการสืบค้นแบบเรียลไทม์และประวัติจะมีอยู่เป็นเวลาน้อยกว่า 10 นาทีหลังจากจัดทำหรือใช้ แต่จะลบออกหลังจากครบ 60 นาที การสืบค้นบางประเภทอาจถูกลบออกเร็วกว่า 60 นาที ขึ้นอยู่กับจำนวนคำขอที่กำลังรัน

### รายงานการวิเคราะห์ (ประวัติ) เปรียบเทียบกับรายงานการรายงาน (เรียลไทม์)

การสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทของการวิเคราะห์ (ประวัติ) จะเร็วกว่าการสืบค้นที่รันโดยใช้ประเภทของการรายงาน (เรียลไทม์)

ประเภทของการวิเคราะห์ใช้คลังข้อมูลแบบพิเศษที่ออกแบบและปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการวิเคราะห์และรายงานโดยเฉพาะ อย่างไรก็ตาม

ประเภทการรายงานแบบเรียลไทม์จะใช้ฐานข้อมูลที่ปรับแต่งให้เหมาะสมสำหรับการสนับสนุนการทำรายการที่มีการอ่าน เขียน และอัปเดตเรคคอร์ดในปริมาณต่ำในเวลาที่ยืดหยุ่นอย่างมาก ดังนั้น เมื่อใช้ประเภทการรายงานแบบเรียลไทม์ การสืบค้นต้องแย่งชิงทรัพยากรฐานข้อมูลที่ต้องจัดหาไว้สำหรับความต้องการในการอัปเดตการทำรายการของ **Oracle CRM On Demand** ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของทั้ง **Oracle CRM On Demand** และการสืบค้นแบบเรียลไทม์ นอกจากนี้

เนื่องจากความต้องการในการสนับสนุนการทำรายการของข้อมูลปัจจุบันส่วนใหญ่ ประเภทการรายงานแบบเรียลไทม์จะไม่เปิดใช้งานการจัดทำแคชการสืบค้น ซึ่งจะช่วยลดปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสืบค้น แม้กับในการสืบค้นที่เหมือนกันทุกประการ

ใช้ประเภทการรายงานแบบเรียลไทม์เฉพาะเมื่อการรับข้อมูลแบบทันทีเหตุการณ์มีความสำคัญอย่างยิ่ง หรือเมื่อประเภทประวัติไม่ตรงกับความต้องการในการรายงาน

### ประสิทธิภาพการรายงานในระหว่างรีเฟรชตอนกลางคืน

ประสิทธิภาพการสืบค้นรายงานแบบเรียลไทม์จะมีผลกระทบต่อบางประการในระหว่างกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน

เนื่องจากข้อมูลที่ถูกดึงเพื่อตอบสนองต่อคำขอจะถูกอ่านโดยกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืนเพื่อป้อนคลังข้อมูลที่รันประเภทประวัติ อย่างไรก็ตาม

ประสิทธิภาพของการสืบค้นรายงานประวัติจะไม่ได้รับผลกระทบจากกระบวนการรีเฟรชในเวลากลางคืน เนื่องจากสแนปช็อตของคลังข้อมูลจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มต้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน และผู้ใช้จะถูกนำไปยังข้อมูลสำเนาที่ซ้ากัน เมื่อเสร็จสิ้นการรีเฟรชในเวลากลางคืน ผู้ใช้จะถูกนำไปยังคลังข้อมูลที่รีเฟรชแล้วโดยอัตโนมัติ ผู้ใช้จะไม่สามารถมองเห็นคุณสมบัตินี้

## การเพิ่มประสิทธิภาพ

ทุกครั้งที่คุณเข้าใช้รายงานหรือการวิเคราะห์ ข้อมูลของคุณจะถูกดึงมาจากฐานข้อมูล ประมวลผลโดยเซิร์ฟเวอร์การรายงาน และแสดงในเพจ ยิ่งการวิเคราะห์มีความซับซ้อนมากเท่าใดก็ยิ่งต้องใช้เวลามากขึ้นในการสืบค้นฐานข้อมูลเพื่อดึงข้อมูลมาแสดง หัวข้อนี้จะให้คำแนะนำเพื่อช่วยเหลือคุณในการจัดทำรายงานที่จะแสดงข้อมูลอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ให้ดำเนินการต่อไปนี้:

- ตรวจสอบรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่มีให้ใน Oracle CRM On Demand รายงานเหล่านี้อาจตรงตามความต้องการส่วนใหญ่ของคุณเกี่ยวกับการรายงาน
- เข้ารับการฝึกอบรม
- รวบรวมข้อมูลที่ต้องการในการรายงานของคุณ และขออนุมัติจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบการตั้งค่าเบรดาเซอรัลของคุณเพื่อให้แน่ใจว่าเบรดาเซอรัลไคลเอนต์มีการตั้งค่าที่เหมาะสมกับประสิทธิภาพ
- ทำความเข้าใจประสิทธิภาพของรายงาน สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน](#) (ในหน้า 1127)

### เกี่ยวกับประเภทเรื่อง

คุณสามารถใช้ประเภทเรื่องได้สองประเภท ขึ้นกับความต้องการของการรายงานและความต้องการทางธุรกิจของคุณ

ควรใช้ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ในการสร้างรายงานเสมอถ้าเป็นไปได้ ประเภทเรื่องเหล่านี้จะถูกสร้างขึ้นโดยใช้คลังข้อมูลที่สร้างขึ้นมาเป็นพิเศษ ซึ่งได้รับการปรับแต่งให้มีประสิทธิภาพในการสืบค้นที่ดี คลังข้อมูลที่ใช้สำหรับประเภทเรื่องการวิเคราะห์จะมีการรีเฟรชทุกวัน และรายงานที่สร้างขึ้นโดยใช้ประเภทเรื่องเหล่านี้จะให้ผลลัพธ์รวดเร็วกว่าประเภทเรื่องที่รายงานแม้สำหรับการสืบค้นที่ซับซ้อนและมีขนาดใหญ่กว่าก็ตาม

ประเภทเรื่องที่รายงานถูกสร้างขึ้นโดยใช้ฐานข้อมูลเดียวกันกับการทำการทำรายการของผู้ใช้อื่นๆ ทั้งหมดที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชัน ดังนั้นจึงทำให้แจ้งทรัพยากรที่จำเป็นต่อแอปพลิเคชันของคุณเมื่อมีการดึงข้อมูลมาใช้ในรายงาน

### คำแนะนำสำหรับการใช้ประเภทเรื่องที่รายงาน

หากคุณใช้ประเภทเรื่องที่รายงานอยู่ ให้ทำตามคำแนะนำต่อไปนี้:

- หากเป็นไปได้ ให้ใช้ฟิลต์จากโฟลเดอร์ที่อยู่ (เพิ่มเติม)
- หากเป็นไปได้ ให้ลดการใช้ฟิลต์ต่อไปนี้ให้น้อยที่สุด:
  - ฟิลต์รายการสำหรับเลือกที่กำหนดเอง
  - ฟิลต์จากโฟลเดอร์ผู้ใช้เป็นเจ้าของ โดยให้ใช้ฟิลต์เจ้าของแทน
  - ฟิลต์จากโฟลเดอร์ผู้ติดต่อหลักที่อยู่ภายในโฟลเดอร์บริษัท
  - ฟังก์ชัน CAST สำหรับฟิลต์วันที่ หรือฟิลต์วันที่/เวลา
  - ฟิลต์บริษัทหลัก ฟิลต์แก้ไขครั้งสุดท้ายโดย ฟิลต์จัดทำโดย และ ฟิลต์ผู้จัดการ
  - ฟิลต์จากโฟลเดอร์ประเภทวันที่ เช่น โฟลเดอร์วันที่จัดทำ และ โฟลเดอร์วันที่ปิด

แม้ว่าโฟลเดอร์เหล่านี้จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดกลุ่มแอททริบิวต์ที่เป็นสัปดาห์ เดือน ไตรมาส หรือปีก็ตาม

แต่การใช้โฟลเดอร์เหล่านี้ยังทำให้การสืบค้นมีความซับซ้อนมากขึ้นและมีผลต่อประสิทธิภาพในการรายงานอีกด้วย

หากประสบปัญหาด้านประสิทธิภาพกับฟิลต์จากโฟลเดอร์วันที่ ให้ลองใช้ฟิลต์วันที่หรือฟิลต์วันที่/เวลาจากโฟลเดอร์ประเภทเรคคอร์ดหลักแทน ตัวอย่างเช่น เปิดประเภทเรื่องโอกาสทางการขาย และเลือกฟิลต์วันที่ปิดในโฟลเดอร์โอกาสทางการขายแทนที่การเลือกฟิลต์จากโฟลเดอร์วันที่ปิด



## คำแนะนำสำหรับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ:

### สร้างรายงานแบบค่อย ๆ เพิ่มเดิม

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- เริ่มต้นจากขนาดเล็ก และทดสอบรายงานไปด้วยในขณะที่คุณสร้าง เริ่มจากไม่กี่ฟิลด์ และทดสอบฟิลด์เหล่านั้นก่อนที่จะเพิ่มคอลัมน์อื่นๆ
- ทดสอบฟิลด์เตอร์ของคุณเพื่อระบุลำดับที่จะใช้  
ลำดับที่แตกต่างกันอาจเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพ แต่การลองผิดลองถูกจะช่วยให้คุณระบุลำดับที่เหมาะสมได้

### ลดการใช้ประเภทเรคคอร์ดที่มีการข้ามฟิลด์หรือคอลัมน์กันให้น้อยที่สุด

ทำตามคำแนะนำเหล่านี้:

- **คอลัมน์** เมื่อคุณเลือกคอลัมน์สำหรับการวิเคราะห์ของคุณจากประเภทเรคคอร์ดมากกว่าหนึ่งประเภท หมายความว่าความซับซ้อนให้การสืบค้นข้อมูล ความซับซ้อนนี้อาจมีผลต่อความเร็วในการแสดงผลลัพธ์ ดังนั้นให้พิจารณาประเด็นนี้เมื่อคุณใส่ฟิลด์ที่มีการข้ามประเภทเรคคอร์ดกันในรายงาน
- **เครื่องมือเลือกคอลัมน์** พยายามให้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ทั้งหมดอยู่ในประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน หากเป็นไปได้ อย่าใช้เครื่องมือเลือกคอลัมน์ที่เลือกข้ามไปยังประเภทเรคคอร์ดอื่น
- **พารามิเตอร์** พยายามให้พารามิเตอร์ทั้งหมดอ้างอิงฟิลด์ที่อยู่ภายในฟิลด์ประเภทเรคคอร์ดเดียวกัน

### ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี

ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีเพื่อฟิลด์ข้อมูลในรายงานแบบเรียลไทม์  
ฟิลด์ที่จัดทำดัชนีได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อให้ผลลัพธ์ของรายงานของคุณปรากฏได้รวดเร็วขึ้น
- วางแผนล่วงหน้าเมื่อคุณตั้งค่าข้อมูลของคุณเพื่อให้แน่ใจได้ว่าข้อมูลที่คุณต้องการจัดเก็บในฟิลด์ที่จัดทำดัชนี  
การทำตามแนวทางปฏิบัตินี้ช่วยให้คุณสร้างรายงานที่ใช้ฟิลด์ที่จัดทำดัชนี โดยนำฟิลด์เหล่านี้มารวมกันไว้ในตำแหน่งที่เป็นไปได้ที่ดีที่สุด นอกจากนี้ Oracle CRM On Demand ยังมีฟิลด์แบบกำหนดเองที่จัดทำดัชนีในจำนวนจำกัดอยู่จำนวนหนึ่งอีกด้วย โดยจำนวนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับประเภทฟิลด์และประเภทเรคคอร์ด

### จำกัดลำดับชั้นของโครงสร้างไว้ที่ห้าระดับ

ยิ่งผู้ใช้อยู่ในระดับที่สูงเท่าใดในลำดับชั้นของโครงสร้างจะยิ่งมีข้อมูลที่ส่งคืนมากเท่านั้น และทำให้รายงานรันได้ช้าลง ดังนั้นจึงควรจำกัดลำดับชั้นไว้สูงสุดที่ห้าระดับ

### ใช้ฟิลด์เตอร์

การใช้ฟิลด์เตอร์จะจำกัดปริมาณข้อมูลที่ส่งคืนเมื่อคุณเข้าใช้การวิเคราะห์ การฟิลด์เตอร์สามารถเพิ่มความเร็วในการรันรายงานของคุณได้

- นำฟิลด์เตอร์ไปใช้เป็นขั้นตอนแรกในการสร้างรายงาน หากบริษัทของคุณมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก อย่านำการดูผลรายงานของคุณก่อนจนกว่าคุณจะนำฟิลด์เตอร์มาใช้เสียก่อน
- ฟิลด์เตอร์ประเภทเรคคอร์ดที่ใช้รันของคุณเป็นอันดับแรก ตัวอย่างเช่น เมื่อใช้ประเภทเรื่องกิจกรรม ให้ฟิลด์เตอร์กิจกรรม
- เลือกฟิลด์เตอร์ที่มีข้อจำกัดมากที่สุดก่อน แล้วจึงเลือกฟิลด์เตอร์ที่มีข้อจำกัดน้อยลงเท่าที่จำเป็นหลังจากการทดลองใช้งาน

อย่างไรก็ตาม ให้พิจารณาคำแนะนำเหล่านี้เมื่อเพิ่มฟิลด์เตอร์:

- ถ้าฟิลด์เตอร์อ้างอิงคอลัมน์ด้วยสูตร CASE ฟิลด์เตอร์นี้อาจมีผลทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง ทั้งนี้ขึ้นกับสูตรและการประมวลผลที่เกี่ยวข้อง เมื่อฟิลด์เตอร์ฟิลด์ด้วยคำสั่ง CASE หรือสูตรอื่นๆ ให้ทดลองเพื่อดูว่าการฟิลด์เตอร์นี้มีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงานอย่างไรบ้าง

- ก่อนที่จะใช้สูตร CASE ให้ถามตัวคุณเองด้วยคำถามเหล่านี้:
  - สามารถดำเนินการแบ่งประเภทเช่นนี้ใน Oracle CRM On Demand โดยใช้คุณสมบัติเวิร์กโฟลว์ได้หรือไม่
  - รหัสการแบ่งประเภทจะปรากฏอยู่ในรายงานอื่นหรือไม่ ถ้าใช่ ให้พิจารณาการจัดทำคอลัมน์ใหม่และการสร้างเวิร์กโฟลว์เพื่อป้อนข้อมูล
- รายงานที่ฟิลเตอร์ฟิลต์วันที่ที่กำหนดเองสามารถรันได้เร็วกว่ารายงานแบบเดียวกันที่ฟิลเตอร์ฟิลต์วันที่และเวลาที่กำหนดเอง เนื่องจากฟิลต์วันที่และเวลาที่กำหนดจะต้องมีการแปลงค่าโซนมเวลาซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพของการรายงาน ดังนั้นหากเป็นไปได้ ให้ฟิลเตอร์ฟิลต์วันที่ที่กำหนดเองแทนการฟิลเตอร์ฟิลต์วันที่และเวลาที่กำหนดเอง
- หลีกเลี่ยงการใช้ส่วนคำสั่ง OR กับประเภทเรคคอร์ดหรือคอลัมน์ที่แตกต่างกัน (เช่น where SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical') ให้ทำดังต่อไปนี้แทน:
  - ลบส่วนคำสั่ง OR และดำเนินการแบ่งประเภทต่อไปใน Pivot Table
  - แบ่งรายงานออกเป็นหลายรายงานที่มีขนาดเล็กลง และรวมผลลัพธ์เข้าด้วยกันโดยใช้การวิเคราะห์แบบรวม

#### ทำตามคำแนะนำสำหรับการกำหนดพรอมต์

คุณสามารถกำหนดพรอมต์สำหรับรายงานของคุณได้ในขั้นตอนที่ 3 ของเพจสร้างและดูการวิเคราะห์ใน Oracle CRM On Demand พรอมต์เหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่เข้าใช้รายงานที่จัดทำเรียบร้อยแล้วสามารถเลือกตัวเลือกเพื่อจำกัดข้อมูลในรายงานได้ เมื่อรันรายงานที่มีการใช้พรอมต์ เวลาในการประมวลผลพรอมต์และเวลาในการประมวลผลรายงานจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการใช้งานของผู้ใช้

ถ้าคุณเพิ่มพรอมต์เข้าในรายงานของคุณ ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ลดจำนวนพรอมต์ที่ใช้ในรายงานให้น้อยที่สุด
  - หลีกเลี่ยงการใช้ภาพที่มีความละเอียดสูงสำหรับพรอมต์รูปภาพ ขอแนะนำให้คุณอย่าใช้ภาพที่มีความละเอียดเกิน 100 จุดต่อนิ้ว (dpi) ในรายงาน และเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพที่ดีที่สุด ให้ใช้ภาพที่มีความละเอียด 50 dpi หรือน้อยกว่า
  - เมื่อกำหนดพรอมต์ ภายใต้เมนูค่าใดที่ควรแสดงต่อผู้ใช้ ให้เลือกไม่มีหรือค่าทั้งหมดเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด หลีกเลี่ยงการใช้ตัวเลือกฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด ซึ่งตัวเลือกนี้จะจำกัดการเลือกพรอมต์ที่รายงานจะแสดง ข้อจำกัดนี้ขึ้นกับฟิลเตอร์และพรอมต์อื่นๆ ที่นำมาใช้กับรายงาน หากรายงานมีปริมาณข้อมูลจำนวนมาก ตัวเลือกนี้อาจทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานช้าลง
- เมื่อตัดสินใจว่าจะเลือกตัวเลือก ไม่มี ค่าทั้งหมด หรือฟิลเตอร์ค่าที่จำกัด ขอแนะนำให้คุณหาจุดสมดุลระหว่างระดับของประสิทธิภาพในการรายงานที่คุณต้องการ และการเลือกนำเสนอค่าต่อผู้ใช้ที่เหมาะสม

#### แสดงลิ่งค์ข้อมูลเพิ่มในรายงานรายละเอียด

ทำสิ่งต่อไปนี้แทนการจัดทำรายงานที่แสดงตารางข้อมูล แผนภูมิ และกราฟเป็นรายการที่มีความยาว:

- ออกแบบรายงานเริ่มแรกให้แสดงข้อมูลสรุปหรือแนวโน้ม และให้ผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายละเอียด
- สร้างรายงานสำหรับข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม โดยมุ่งไปที่ข้อมูลจากรายงานแรก แล้วใส่ลิ่งค์ข้อมูลเพิ่มไปยังรายงานข้อมูลสรุป

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง

#### ในการเชื่อมโยงรายงานกับตาราง

- 1 ให้คลิกไอคอนจัดรูปแบบคอลัมน์เพื่อเปิดกล่องโต้ตอบคุณสมบัติคอลัมน์
- 2 คลิกแท็บจัดรูปแบบคอลัมน์
- 3 ในรายการตรวจสอบว่าประเภทการโต้ตอบของค่า ให้เลือกนาวิเกต
- 4 ในฟิลต์นาวิเกตไปที่การวิเคราะห์อื่น ให้เบราว์เซอร์รายงานรายละเอียดที่คุณต้องการดูข้อมูลเพิ่มเติม แล้วคลิก ตกลง

**1130** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ขั้นตอนต่อไปนี้อธิบายวิธีการเชื่อมโยงรายงานกับแผนภูมิ

#### เมื่อต้องการเชื่อมโยงรายงานกับแผนภูมิ

- 1 คลิกไอคอนตัวเลือกเพิ่มเติมในการสร้างแผนภูมิในเพจแก้ไขแผนภูมิ (ภายใต้แถบการวิเคราะห์: ชื่อรายงานที่ด้านซ้ายของเพจ)
- 2 คลิกที่แท็บการโต้ตอบ
- 3 เลือกนาฬิกา และเบรสต์ดูรายงานรายละเอียดเพื่อดูข้อมูลเพิ่มเติมจากแผนภูมิ

#### จำกัดจำนวนของการดำเนินการเกี่ยวกับเซต

คุณสมบัติขั้นสูงช่วยให้คุณรวมการสืบค้นได้ คุณสามารถใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต เช่น ยูเนียน อินเตอร์เซกต์ และการรวมการสืบค้นลักษณะอื่นๆ เพื่อสร้างเป็นรายงานขั้นสุดท้าย ยิ่งผลลัพธ์การสืบค้นที่นำมารวมมีมากเท่าใด ก็ยิ่งต้องใช้เวลาในการประมวลผลมากขึ้นเพื่อรันรายงานขั้นสุดท้าย เพื่อให้การประมวลผลเป็นไปอย่างรวดเร็วที่สุด ควรจำกัดจำนวนการดำเนินการเกี่ยวกับเซตให้ไม่เกินสามการดำเนินการ

#### แยกรหัส HTML และคำอธิบายให้ชัดเจน

เมื่อใช้ HTML ในการเชื่อมต่อกับ SQL ให้ทำดังต่อไปนี้:

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่า HTML มีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากแท็กที่ไม่จำเป็นหรือข้อมูลส่วนเกิน
- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าคำอธิบายมีความชัดเจนและถูกต้อง และปราศจากคำแนะนำที่ไม่จำเป็น

คำอธิบายที่ถูกต้องจะทำให้จัดรูปแบบตามที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาในการทำงาน

#### ลบคอลัมน์ใน Pivot Table

Pivot Table ช่วยให้คุณสามารถแสดงรายงานได้ในหลายมุมมองโดยไม่ต้องเขียนรายงานหลายฉบับ แต่การทำเช่นนี้อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน หากเป็นไปได้ ให้ลบคอลัมน์ที่ไม่ได้ใช้งานใน Pivot Table ออกจากเกณฑ์ของรายงาน (ในขั้นตอนที่ 1 – กำหนดเกณฑ์)

#### ใช้แผนภูมิผลลัพธ์ Pivot

หากเป็นไปได้ ให้ใช้ตัวเลือกแผนภูมิผลลัพธ์ Pivot แทนการจัดทำมุมมองแผนภูมิแยกต่างหากสำหรับแต่ละ Pivot Table ที่ต้องมีแผนภูมิ การใช้หลายแผนภูมิในรายงานอาจต้องใช้การประมวลผลที่มากขึ้น เนื่องจาก Oracle CRM On Demand ต้องจัดทำแผนภูมิแต่ละแผนภูมิแยกกัน แทนที่จะจัดทำขึ้นพร้อมกันด้วย Pivot Table

#### ตรวจสอบให้แน่ใจว่ารายงานสามารถปรับขนาดได้

รายงานอาจรันในการทดสอบได้ทีละครั้งก่อนที่จะอิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงของคุณทั้งหมด หลังจากได้อิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงทั้งหมดแล้ว ปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพของการรายงานลดลง หากคุณกำลังอยู่ระหว่างการเตรียมใช้งาน Oracle CRM On Demand ให้เผื่อเวลาในการทดสอบและปรับปรุงรายงานใหม่หลังจากได้อิมพอร์ตข้อมูลที่ใช้งานจริงทั้งหมดแล้ว

#### ใช้ฟิลต์รหัสและ UTC ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์

ประเภทเรื่องการรายงานหลายประเภทมีฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเพื่อลดเวลาการสืบค้นเมื่อใช้ในฟิลเตอร์ ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมจะขึ้นต้นด้วยคำว่า รหัส หรือลงท้ายด้วย UTC ตัวอย่างเช่น มิติบริษัทมีฟิลต์ประเภทบริษัท และยังมีฟิลต์รหัสประเภทบริษัทซึ่งเป็นเวอร์ชันที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมของฟิลต์ประเภทบริษัท ทั้งฟิลต์ที่ได้รับการปรับและฟิลต์ที่ไม่ได้รับการปรับให้ผลลัพธ์เหมือนกันในรายงาน แต่การใช้ฟิลต์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมในฟิลเตอร์จะสร้างการสืบค้นได้ที่เร็วกว่า

วิธีนี้เร็วกว่าการใช้ฟิลด์ที่ไม่ได้รับการปรับ การใช้ฟิลด์เหล่านี้ในเงื่อนไขของฟิลด์เตอร์จะลดเวลาการรวมตารางเพิ่มเติม และหลีกเลี่ยงการแปลง Timestamp ซึ่งจะอ้างอิงตามโซนเวลาของบริษัทของคุณ

หมายเหตุ: ฟิลด์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสมเหล่านี้สนับสนุนการแปลภาษาสำหรับภาษาที่ได้รับการสนับสนุนทั้งหมด แต่ไม่สนับสนุนการเปลี่ยนชื่อประเภทเรคคอร์ด

ในการดูว่ามีฟิลด์ที่ฟิลด์เตอร์ซึ่งได้รับการปรับแต่งสำหรับประเภทรายการงานที่ระบุหรือไม่ โปรดดูวิธีใช้แบบออนไลน์สำหรับประเภทเรื่องนั้น และค้นหาหัวเรื่อง ฟิลด์ฟิลด์เตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม

# 16 **แผงควบคุม**

โฮมเพจแผงควบคุมแสดงรายการของแผงควบคุมที่มีให้คุณใช้ได้ แผงควบคุมสามารถแสดงคำขอ ภาพ แผนภูมิ ตาราง ข้อความที่บันทึกไว้จาก Oracle CRM On Demand Answers และเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์และเอกสาร *แผงควบคุม* ประกอบไปด้วยเพจตั้งแต่หนึ่งเพจขึ้นไป ที่ปรากฏเป็นแท็บตลอดแนวด้านบนของแผงควบคุม

Oracle CRM On Demand มีแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้

ผู้ใช้ที่ได้รับสิทธิ์จัดการแผงควบคุมใหม่บทบาทของเขาจะสามารถสร้างแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟซึ่งแสดงมุมมองของข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและข้อมูลภายนอกที่ปรับแต่งได้ หากบทบาทของคุณได้รับสิทธิ์นี้ คุณสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers ในการเพิ่มเติมเนื้อหาให้กับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ ซึ่งทำได้โดยการลากและวางเนื้อหาจากการกรอกรูปลงในเพจของโครงร่างของแผงควบคุม เพจของโครงร่างประกอบด้วยคอลัมน์ต่างๆ ที่ใช้จัดเรียงเนื้อหา และแต่ละคอลัมน์ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ที่ใช้เก็บเนื้อหา ลักษณะของแผงควบคุม เช่น สีของพื้นหลังและขนาดของข้อความ จะถูกควบคุมด้วยรูปแบบ คุณสามารถเปลี่ยนลักษณะของแผงควบคุมได้ โดยใช้การใส่กล่องโต้ตอบของการจัดรูปแบบ

ขณะที่กำลังดูแผงควบคุม คุณสามารถ:

- เปลี่ยนแปลงลำดับแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การเปลี่ยนแปลงลำดับแผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การเปลี่ยนแปลงลำดับแผงควบคุม" ในหน้า 1154)
- จัดการแผงควบคุม รวมถึงการเปลี่ยนแปลงการแสดงผลข้อมูลแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การจัดการแผงควบคุม](#) (ในหน้า 1135)

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ระบุไว้ใน Oracle CRM On Demand แต่คุณสามารถซ่อนแผงควบคุมนั้นได้ สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูที่ [การแสดงผลแผงควบคุม](#) (ในหน้า 1153)

แผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าอาจประกอบด้วยเนื้อหาสามประเภท:

- ออบเจกต์ของแผงควบคุม
- เนื้อหาที่ถูกบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand
- มุมมองของไฟล์เดสก์ทอปในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand

## **ข้อจำกัดที่ใช้เมื่อจัดทำหรือดูแผงควบคุม**

เมื่อจัดทำหรือดูแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ โปรดสังเกตข้อจำกัดต่อไปนี้:

- ผู้ใช้ที่จัดทำหรือแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟสามารถเพิ่มรายงานใดๆ ในแผงควบคุมที่เข้าใช้ได้  
รายงานถูกเก็บอยู่ในไฟล์เดสก์ทอปและบทบาทผู้ใช้จะเป็นตัวกำหนดการเข้าใช้ไฟล์เดสก์ทอปเหล่านั้น สิทธิ์จัดการแผงควบคุมทำให้ผู้ใช้สามารถจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ ไม่ได้รวมถึงสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเอง ซึ่งสิทธิ์จัดการรายงานที่กำหนดเองให้สิทธิ์อย่างสมบูรณ์ในการเข้าใช้ทุกไฟล์เดสก์ทอปย่อยของรายงาน และรายงานทุกประเภทภายใต้ไฟล์เดสก์ทอปร่วมกันในบริษัท สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแสดงผลข้อมูลไฟล์เดสก์ทอป โปรดดูที่หัวข้อ [รายงาน](#) (ในหน้า 777) และ [การตั้งค่าการแสดงผลไฟล์เดสก์ทอปรายงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้](#) (ในหน้า 790)
- ผู้ใช้งานในบริษัทอาจไม่สามารถดูรายงานที่เพิ่มเข้าไปในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ การเข้าใช้รายงานขึ้นอยู่กับบทบาทผู้ใช้  
หากบทบาทของผู้ใช้ทำให้ไม่สามารถดูรายงานบางประเภทในแผงควบคุมได้ จะมีข้อความแสดงข้อผิดพลาดในแผงควบคุม
- หากรายงานถูกลบออกหลังจากที่เพิ่มรายงานเข้าไปในแผงควบคุม ผู้ใช้ที่ทำการแก้ไขแผงควบคุมจะพบเครื่องหมายอัศเจรีย์ (!) ที่ด้านข้างของชื่อรายงานในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม หากผู้ใช้กำลังดูแผงควบคุม จะเห็นข้อความแสดงข้อผิดพลาด
- ช่วงเวลาในรายงานของคุณอาจจะขึ้นอยู่กับปฏิทินทางการเงินของบริษัทของคุณ ซึ่งอาจแตกต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น ปีการเงินของบริษัทของคุณอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของปีปฏิทินแต่ละปี หากบริษัทของคุณเพิ่งเปลี่ยนปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand

คุณจะต้องตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติอย่างระมัดระวังว่ามีการขำมีหรือไม่ หากข้อมูลในรายงานของคุณขัดแย้งตามปฏิทินทางการเงินก่อนหน้านี้ จะไม่สามารถจัดข้อมูลนั้นเข้ากับข้อมูลที่ใช้ปฏิทินทางการเงินใหม่ได้

ตารางต่อไปนี้อธิบายคำศัพท์ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมของ Oracle CRM On Demand Answers

คำศัพท์	นิยาม
คอลัมน์	คอลัมน์ใช้ในการจัดเรียงเนื้อหาที่แสดงในแผงควบคุม (ส่วนที่อยู่ในคอลัมน์จะเป็นตัวที่เก็บเนื้อหา) คุณสามารถสร้างจำนวนคอลัมน์ในเพจของแผงควบคุมได้มากเท่าที่คุณต้องการ ในเพจใหม่ของแผงควบคุมทุกแผ่นจะประกอบด้วยคอลัมน์ว่างหนึ่งคอลัมน์และส่วนที่ว่างหนึ่งส่วนโดยอัตโนมัติ คอลัมน์ที่ใช้ในแผงควบคุมจะไม่สัมพันธ์กับคอลัมน์ที่ใช้ในรายงาน
ออบเจกต์ของแผงควบคุม	ออบเจกต์ของแผงควบคุมคือรายการที่ใช้ในแผงควบคุมเท่านั้น ตัวอย่างของออบเจกต์ของแผงควบคุม ได้แก่ ส่วนในคอลัมน์ที่เก็บเนื้อหา และลิงค์การนำเว็ท
โพลเดอร์	โพลเดอร์คือสิ่งที่ใช้จัดโครงสร้างซึ่งเก็บเนื้อหาที่ถูกบันทึกอยู่ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand เช่น คำขอที่ถูกจัดทำใน Oracle CRM On Demand Answers โดยโพลเดอร์จะมีลักษณะเหมือนกับไดเรกทอรีของ UNIX หรือโพลเดอร์ใน Microsoft Windows
เพจ	เพจประกอบด้วยคอลัมน์และส่วนที่ใช้เก็บเนื้อหาของแผงควบคุม โดยที่ทุกแผงควบคุมจะมีอย่างน้อยหนึ่งเพจ ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม เพจจะถูกแสดงโดยแท็บตลอดแนวด้านบนของแผงควบคุม เพจหลายเพจจะใช้ในการจัดการเนื้อหา ตัวอย่างเช่น คุณอาจมีเพจต่อไปนี้: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ เพจหนึ่งเพจเพื่อเก็บผลลัพธ์จาก Oracle CRM On Demand Answers ซึ่งคุณดูทุกๆ วัน</li> <li>■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงค์ไปยังเว็บไซต์ของซัพพลายเออร์ของคุณ</li> <li>■ เพจหนึ่งเพจที่มีลิงค์ไปยังอินเทอร์เน็ตของบริษัทของคุณ</li> </ul>
ผลลัพธ์	ผลลัพธ์หรือรายงาน คือเอาต์พุตที่ส่งคืนมาจากเซิร์ฟเวอร์ Oracle CRM On Demand ซึ่งสอดคล้องกับเงื่อนไขของคำขอที่ระบุโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers โดยรูปแบบดีฟอลต์สำหรับการดูผลลัพธ์ในแผงควบคุมคือ การแสดงในรูปของตาราง ผลลัพธ์สามารถแสดงในรูปแบบอื่นได้ เช่น แผนภูมิ เป็นต้น คุณสามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ผลลัพธ์ บันทึกหรือพิมพ์ผลลัพธ์ หรือดาวน์โหลดผลลัพธ์ไปยังสเปรดชีทได้
ส่วน	ส่วนปรากฏอยู่ในคอลัมน์ในโครงสร้างแผงควบคุม ซึ่งจะเก็บเนื้อหาที่คุณลากแล้ววางจากการเลือก และเนื้อหาที่คุณใช้จัดการเนื้อหาภายในคอลัมน์
รูปแบบ	รูปแบบจะควบคุมการจัดรูปแบบของแผงควบคุมและผลลัพธ์ เช่น สีของข้อความและลิงค์ แบบตัวอักษรและขนาดแบบตัวอักษร ลักษณะขอบในตาราง สีและแอททริบิวของแผนภูมิ เป็นต้น รูปแบบถูกจัดเก็บในรูปโพลเดอร์ซึ่งประกอบด้วย Cascading Style Sheets (ไฟล์ที่มีนามสกุล .css) ภาพ และเทมเพลตของแผนภูมิ คุณสามารถเปลี่ยนองค์ประกอบบางอย่างของสไตล์ชีทของตัวเองได้ เช่น ขอบของตารางและขนาดของข้อความ ในขณะที่กำหนดรูปแบบของผลลัพธ์ใน Oracle CRM On Demand Answers
แคตตาล็อกการนำเสนอ	แคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand จัดเก็บเนื้อหาที่ถูกจัดทำโดยใช้ Oracle CRM On Demand Answers ประเภทของเนื้อหาที่จัดเก็บในแคตตาล็อกการนำเสนอ ประกอบด้วย: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ คำขอที่จัดทำด้วย Oracle CRM On Demand Answers</li> <li>■ ฟิลเดอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์</li> <li>■ ข้อมูลเกี่ยวกับแผงควบคุม</li> </ul>

หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อดังต่อไปนี้สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้อง:

- [การจัดการแผงควบคุม](#) (ในหน้า 1135)
- [รายงาน](#) (ในหน้า 777)

**1134** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand 33

ตุลาคม 2016

## การจัดการแฉงคววม

หากบทบาของคณมีสิทธิ์ จัดการแฉงคววม คุณสามารถใช้โปรแกรมแก้ไขแฉงคววมใน Oracle CRM On Demand Answers เพื่อจัดทำและแก้ไขแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟได้ ในการจัดการแฉงคววม ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้:

- การจัดทำแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1135)
- การเพิ่มเพจในแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1137)
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1137)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแฉงคววม (ในหน้า 1146)
- การลบออบเจกต์ของแฉงคววม (โปรดดูที่ " การลบออบเจกต์แฉงคววม" ในหน้า 1147)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1150)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1147)
- การจัดทำพรอมต์สำหรับแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1148)
- การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1152)
- การแสดงแฉงคววม (ในหน้า 1153)
- การเปลี่ยนลำดับแฉงคววม (ในหน้า 1154)
- การจัดการการแสดงข้อมูลแฉงคววม (ในหน้า 1155)
- เกี่ยวกับการนำเวกต์ที่แนะนำในแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ (ในหน้า 1154)
- เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน (ในหน้า 806)
- หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง (ในหน้า 1156)

## การจัดทำแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีจัดทำแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟใหม่

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ บทบาของคณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงคววม

ในการจัดทำแฉงคววมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บแฉงคววม
- 2 ในเพจแฉงคววม ให้คลิกลิงค์จัดการแฉงคววม
- 3 ในเพจจัดการแฉงคววม ให้คลิกแฉงคววมใหม่
- 4 ในเพจการแก้ไขแฉงคววม ให้ป้อนชื่อและคำอธิบายสำหรับแฉงคววม และคลิก บันทึก

เพจจัดการแฉงคววมจะปรากฏขึ้นอีกครั้ง

5 ในเพจจัดการแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์ออกแบบของแผงควบคุมที่คุณจัดทำ

6 คลิก ออกแบบข้อมูลแผงควบคุม

โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏขึ้นในวินโดว์แยกต่างหาก โดยไม่เกี่ยวข้องกับเพจอื่นๆ ของ Oracle CRM On Demand ชื่อของแผงควบคุมใหม่จะปรากฏที่ด้านบนของเพจ

**หมายเหตุ:** แผงควบคุมที่จัดทำใหม่จะมีเพจว่างเปล่าหนึ่งเพจ แผงควบคุมที่มีเพจหนึ่งเพจจะไม่แสดงชื่อเพจเป็นชื่อด้านบนของแผงควบคุม ชื่อเพจแผงควบคุมจะปรากฏที่ด้านบนของแผงควบคุมเฉพาะเมื่อแผงควบคุมมีหลายเพจเท่านั้น

**หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่คุณสามารถจัดทำได้คือ 1000 จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่สามารถแสดงได้บนเมนูครอปดาว์นของแผงควบคุมคือ 299

เมื่อคุณจัดทำแผงควบคุมของคุณ คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีจัดการข้อมูลของแผงควบคุม ควบคุมลักษณะของแผงควบคุม และเพิ่มเพจในแผงควบคุม โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้:

- การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1137)
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1137)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1150)
- การจัดทำพร้อมสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ (ในหน้า 1148)

## การหาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

ในโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers คุณสามารถเพิ่มข้อมูลในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ นอกจากนี้ยังสามารถควบคุมการแสดงผลแผงควบคุม และเปลี่ยนชื่อและลบบอบเจกต์บนแผงควบคุมได้อีกด้วย

**หมายเหตุ:**คุณไม่สามารถเปลี่ยนแปลงแผงควบคุมที่ถูกสร้างไว้ล่วงหน้าที่มีอยู่ใน Oracle CRM On Demand ได้

หัวข้อนี้จะอธิบายวิธีการหาวิเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุมเพื่อทำงานกับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟที่มีอยู่ หาก你需要การจัดทำแผงควบคุมใหม่ โปรดดูที่ [การจัดทำแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 1135)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### ในการหาวิเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

- 1 คลิกที่แท็บแผงควบคุม
- 2 ในเพจแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์จัดการแผงควบคุม
- 3 ในเพจจัดการแผงควบคุม ในเมนูระดับเรคคอร์ดของแผงควบคุมที่คุณต้องการแก้ไข ให้เลือก ออกแบบ

โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers จะปรากฏในวินโดว์แยกต่างหากจากเพจ Oracle CRM On Demand อื่นๆ ขั้นตอนต่อไปนี้จะอธิบายวิธีการเลือกเพจแผงควบคุมที่คุณต้องการทำงานด้วย

### ในการเลือกเพจแผงควบคุม

**หมายเหตุ:** หากคุณทำงานในเพจแผงควบคุมอยู่แล้ว เมื่อดำเนินการนี้ การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณทำจะถูกบันทึกลงในเพจที่คุณกำลังทำงาน

- จากรายการดรอปราวน์เพจ ถัดจากชื่อแผงควบคุมในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้เลือกเพจที่คุณต้องการแก้ไข

**1136** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016



## การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

ในการเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

### 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ให้คลิกไอคอน เพิ่มเพจแผงควบคุม ใกล้กับด้านบนของเพจ



### 3 ป้อนชื่อและคำอธิบายเพจแผงควบคุม

### 4 คลิก ตกลง

เพจใหม่จะปรากฏบนแผงควบคุม

**หมายเหตุ:** หากมีเพียงเพจเดียวเท่านั้นในแผงควบคุม ชื่อเพจจะไม่ปรากฏบนแท็บ แท็บจะปรากฏเฉพาะเมื่อมีมากกว่าหนึ่งเพจ เพื่อให้คุณสามารถคลิกที่แท็บเพื่อสลับเพจได้

## การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

หัวข้อต่อไปนี้อธิบายวิธีเพิ่มและแสดงข้อมูลบนเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

**หมายเหตุ:** เมื่อต้องการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณจะต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

- [การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (ในหน้า 1136)
- [การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1137)
- [การควบคุมการแสดงผลเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1138)
- [การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1140)
- [การเพิ่มลิงก์การนาวีเกตที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1140)
- [การเพิ่มลิงก์ข้อความและลิงก์ภาพในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1141)
- [การเพิ่มมุมมองของโฟลเดอร์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1143)
- [การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1143)
- [การควบคุมการแสดงผลพร้อมเมื่อผู้ใช้ข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1144)
- [การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์ตแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟและรายงาน](#) (ในหน้า 1144)
- [การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1145)

#### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูหัวข้อต่อไปนี้สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องของแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ:

- การจัดทำแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ (ในหน้า 1135)
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผนกควบคุม (ในหน้า 1146)
- การลบออบเจกต์แผนกควบคุม (ในหน้า 1147)
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ (ในหน้า 1150)
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ (ในหน้า 1147)
- การจัดทำพารามิเตอร์สำหรับแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ (ในหน้า 1148)
- เกี่ยวกับการหาวิกฤตที่แนะนำในแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ (ในหน้า 1154)

## การควบคุมการแสดงผลแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการควบคุมการแสดงผลแผนกควบคุมโดยใช้โปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการหาวิกฤตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม โปรดดูที่ [การหาวิกฤตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม](#) (ในหน้า 1136)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนกควบคุม

### การทำงานกับคอลัมน์ในเพจแผนกควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ

ใช้คอลัมน์ในการจัดตำแหน่งข้อมูลในแผนกควบคุม ส่วนภายในคอลัมน์ใช้สำหรับเก็บข้อมูล คุณสามารถเพิ่มหรือลบคอลัมน์ ตั้งค่าความกว้างเป็นหน่วยพิกเซล หรือเป็นเปอร์เซ็นต์ในเพจแผนกควบคุม และแบ่งคอลัมน์ได้

เมื่อคุณมีคอลัมน์มากกว่าหนึ่งคอลัมน์ในเพจแผนกควบคุม คุณสามารถแบ่งคอลัมน์เพื่อจัดการคอลัมน์ในเพจได้ (คุณสมบัติลากแล้ววาง ไม่สามารถจัดตำแหน่งคอลัมน์ได้) เช่น หากคุณมีสองคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์ด้านขวาสุด คอลัมน์นั้นจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์ทั้งสองจะปรับความกว้างให้เท่ากับความกว้างเดิม หากคุณมีสามคอลัมน์ต่อกัน เมื่อคุณแบ่งคอลัมน์กลาง คอลัมน์ทั้งสองข้างจะย้ายไปอยู่ใต้คอลัมน์แรก และคอลัมน์แรกจะปรับความกว้างให้เท่ากับสองคอลัมน์แรก

#### ในการเพิ่มคอลัมน์ใหม่

- คลิกไอคอนเพิ่มคอลัมน์ ที่อยู่ใกล้กับด้านบนของเพจโปรแกรมแก้ไข แผนกควบคุม



คอลัมน์จะถูกเพิ่มเข้าในเพจแผนกควบคุม

#### ในการกำหนดความกว้างของคอลัมน์

- 1 คลิก คุณสมบัติ แล้วเลือก คุณสมบัติคอลัมน์
- 2 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัตินี้ ให้ขยายถึงตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม
- 3 ในส่วนตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม ให้ระบุความกว้างของคอลัมน์:

**1138** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รีลีส 33

ตุลาคม 2016

- ในการระบุความกว้างในหน่วยพิกเซล ให้ป้อนจำนวนพิกเซล เช่น 200
- ในการระบุความกว้างเป็นเปอร์เซ็นต์ในเพจแฉงควบคุม ให้ใช้สัญลักษณ์เปอร์เซ็นต์ (%) เช่น 20%

#### 4 คลิก ตกลง

##### ในการแบ่งคอลัมน์

- คลิก คุณสมบัติ เลือก แทรกตัวแบ่งคอลัมน์ แล้วเลือกประเภทตัวแบ่งที่เหมาะสม
- หากคุณแบ่งคอลัมน์อีกครั้ง โครงร่างคอลัมน์จะย้อนกลับไปทีโครงสร้างก่อนหน้านี้

### การเพิ่มส่วนต่าง ๆ ในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

ส่วนต่าง ๆ จะใช้ภายในคอลัมน์เพื่อเก็บข้อมูลของเพจแฉงควบคุม ตามคำติพอลต์ส่วนจะอยู่ในแนวตั้ง คุณสามารถลากส่วนต่าง ๆ ได้มากเท่าที่ต้องการในอีกคอลัมน์หนึ่ง

หากคุณลากแล้ววางข้อมูลในคอลัมน์โดยไม่เพิ่มส่วนที่เก็บข้อมูลก่อน ส่วนจะถูกจัดทำขึ้นโดยอัตโนมัติ

หากคุณลากส่วนจากคอลัมน์หนึ่งเข้าไปอีกคอลัมน์หนึ่ง ข้อมูลใด ๆ ในส่วนนั้นจะถูกรวมไว้ด้วย

##### ในการเพิ่มส่วนในคอลัมน์

- จากกรอบการเลือก ให้ลากแล้ววางขอบเขตส่วนจากพื้นที่ขอบเขตแฉงควบคุมลงในคอลัมน์
- คอลัมน์จะถูกไฮไลต์เมื่อคุณอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมที่จะวางส่วนในคอลัมน์

### การทำให้ส่วนปรากฏในแนวทอนในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

คำติพอลต์การจัดตำแหน่งสำหรับส่วนคือ การจัดตำแหน่งในแนวตั้ง

##### ในการทำให้ส่วนปรากฏในแนวทอน

- คลิกคุณสมบัติสำหรับส่วน และเลือกจัดการในแนวทอน

### การบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

คุณสามารถบันทึกการเปลี่ยนแปลงของคุณได้ทุกเมื่อ

##### ในการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอกทีฟ

ทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไปนี้:

- คลิกบันทึก
- ออกจากเพจที่คุณกำลังทำงานในโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม

ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงของคุณจะได้รับการบันทึกหากคุณเพิ่มหรือแก้ไขเพจอื่น เปลี่ยนคุณสมบัติแฉงควบคุม หรือแก้ไขพอร์มต์ ฟิลเตอร์ หรือคำขอ

## การทำให้ข้อมูลปรากฏตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถทำให้ส่วนของแผงควบคุมทั้งส่วนและข้อมูลในส่วนนั้นปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขจากผลลัพธ์ที่ส่งคืนจากคำขอของ Oracle CRM On Demand Answers ได้ คุณสามารถใช้ลักษณะการทำงานนี้ในการแนะนำผู้ใช้ขณะที่ผู้ใช้งานแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแนะนำผู้ใช้ด้วยวิธีนี้ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1154)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### การทำให้ข้อมูลปรากฏขึ้นตามเงื่อนไขในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิถีโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนำวิถีโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนำวิถีไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม คลิก คุณสมบัติ ของส่วนที่มีข้อมูล แล้วเลือก การนำวิถีที่แนะนำ

#### 3 ในกล่องโต้ตอบ คุณสมบัติการนำวิถีที่แนะนำ ให้ระบุตัวเลือกของคุณและเบร่าส์เพื่อเลือกค่าจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

#### 4 คลิก ตกลง

## การเพิ่มลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

ลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟสามารถเป็นได้ทั้งแบบสแตติกและแบบมีเงื่อนไข ลิงค์แบบสแตติกจะปรากฏอยู่เสมอ ในขณะที่ลิงค์แบบมีเงื่อนไขจะปรากฏก็ต่อเมื่อผลลัพธ์สอดคล้องกับเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น คุณสามารถใช้คุณสมบัติการทำงานนี้เพื่อแนะนำผู้ใช้ในระหว่างที่ดูแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำ โปรดดูที่ [เกี่ยวกับการนำวิถีที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1154)

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### ในการเพิ่มลิงค์การนำวิถีที่แนะนำในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนำวิถีโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนำวิถีโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนำวิถีไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม ลากและวางออบเจกต์ลิงค์การนำวิถีที่แนะนำจากการเลือกลงในส่วนในเพจแผงควบคุม

#### 3 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของลิงค์

#### 4 ในกล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์การนำวิถีที่แนะนำ ให้ทำดังนี้:

- หากคุณต้องการทำให้ลิงค์เป็นแบบมีเงื่อนไข ให้เลือก ใช่ สำหรับตัวเลือกค่าขอที่ทำการอ้างอิง แล้วระบุค่าขอที่มา
- ระบุคุณสมบัติลิงค์

**หมายเหตุ:** โนกร์ของ URL ให้ระบุเพิ่มเติม

#### 5 คลิก ตกลง

**1140** วิธีใช้ออนไลน์ของ Oracle CRM On Demand รัสเซีย 33

ตุลาคม 2016

## การเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถเพิ่มลิงค์ข้อความและลิงค์ภาพในแฉงควบคุม และระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกที่ลิงค์ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถนำผู้ใช้ไปยังเว็บไซต์หรือแฉงควบคุมอื่น เอกสารที่เปิดอยู่ แอปพลิเคชันที่เปิดหรือดำเนินการอื่นๆ ที่สนับสนุนโดยเบราเซอร์ คุณสามารถเพิ่มเฉพาะภาพหรือข้อความโดยไม่มีลิงค์ก็ได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุม

### ในการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแฉงควบคุม ลากแล้ววางลิงค์หรือออบเจกต์ภาพในส่วนในเพจแฉงควบคุม

#### 3 คลิกที่ปุ่มคุณสมบัติ ของออบเจกต์

กล่องโต้ตอบคุณสมบัติลิงค์หรือภาพจะปรากฏขึ้น

#### 4 ระบุตัวเลือกของคุณ:

- สำหรับลิงค์ข้อความ ให้ป้อนข้อความในฟิลด์หัวข้อ
- สำหรับลิงค์ภาพ ให้ป้อนตำแหน่งและชื่อภาพในฟิลด์ภาพ

ระบุที่ตั้งเป็น URL ตัวอย่างมีดังนี้:

`http://imageserver/MyImage.gif`  
`/DashboardFiles/image.gif`

หากภาพไม่อยู่ในเซิร์ฟเวอร์ภายใน URL ต้องมี `http://` หากภาพสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บภาพในไดเรกทอรีที่เข้าใช้ได้โดยผู้ใช้ทั้งหมด

หากคุณต้องการให้มีคำอธิบายได้ภาพ ให้ป้อนคำอธิบายภาพในฟิลด์หัวข้อ และเลือกได้จากรายการการตอบทวนโครงร่างซึ่งมีคำอธิบายที่สัมพันธ์กับภาพ

#### 5 ระบุสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้คลิกข้อความหรือภาพ:

- ในการระบุให้คำขอหรือแฉงควบคุมปรากฏเมื่อผู้ใช้คลิกลิงค์หรือภาพ ให้ระบุปลายทางเป็นคำขอหรือแฉงควบคุม และคลิกที่ปุ่มเบราส์ เพื่อเลือกคำขอหรือแฉงควบคุม
- หากต้องการระบุให้มีการดำเนินการอื่นเกิดขึ้น เช่น การเปิดเว็บไซต์ เอกสาร หรือโปรแกรม ให้ระบุปลายทางเป็น URL และป้อนพารามิเตอร์ทั้งหมดในฟิลด์ที่ตามด้วยตัวเลือกปลายทางในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกที่จะให้ปลายทางปรากฏในวินโดว์เบราเซอร์ที่มีอยู่ของผู้ใช้หรือในวินโดว์ใหม่

ลิงค์จะกำหนดเป็น URL (Uniform Resource Locator) ที่เบราเซอร์ของคุณสามารถแปลงได้ URL สามารถชี้ไปที่เว็บไซต์, เอกสาร, ภาพ, ไซต์ FTP, กลุ่มข่าว เป็นต้น ตัวอย่างของ URL มีดังนี้ขึ้นอยู่กับเบราเซอร์ของคุณ:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

ดูตารางต่อไปสำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับชนิดข้อมูลภายในหรือภายนอกที่คุณสามารถเชื่อมโยงได้

**หมายเหตุ:** ผู้ดูแลระบบบริษัทของคุณสามารถจัดทำไดเรกทอรีเสมือนจริงที่เรียกว่า `\DashboardFiles` ในเซิร์ฟเวอร์การนำเสนอสำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน และแมปไดเรกทอรีเสมือนจริงในไดเรกทอรีเครือข่ายชื่อเดียวกัน ไดเรกทอรีเสมือนจริงนี้ช่วยให้ผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตสามารถเผยแพร่ไฟล์ในโฟลเดอร์นี้ และอ้างอิงไฟล์เหล่านั้นตามชื่อ URL ที่เกี่ยวข้อง แทนที่จะใช้ชื่อที่ใช้ร่วมกันในเครือข่ายที่มีคุณสมบัติ ตัวอย่างเช่น

\DashboardFiles\AnnualReport.doc แทน  
 \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc

**คำแนะนำ:** สังเกตข้อมูลต่อไปนี้เมื่อเลือกที่จะให้ปลายทางปรากฏในเว็บเบราว์เซอร์ที่มีอยู่ในผู้ใช้หรือในเว็บเบราว์เซอร์ใหม่ สำหรับการดำเนินการทั้งหมดยกเว้นการส่งอีเมลและใช้งานโปรแกรม คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลัพธ์ เลือกเว็บเบราว์เซอร์ปัจจุบันเมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในกรอบการแสดงผลของแผงควบคุม แผงควบคุมจะยังคงใช้งานได้ แต่ในพื้นที่หลังเลือกเว็บเบราว์เซอร์ใหม่เมื่อคุณต้องการให้การดำเนินการเกิดขึ้นในเว็บเบราว์เซอร์ใหม่

**หมายเหตุ:** ในการเพิ่มเฉพาะข้อความหรือภาพโดยไม่มีการเชื่อมโยง ให้ปล่อยฟิลด์ถัดจากตัวเลือกปลายทางว่าง

**6** คลิก ตกลง

ตารางต่อไปนี้จะแสดงตัวเลือกการเชื่อมโยงสำหรับการเพิ่มลิงค์ข้อความหรือภาพโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุม

ตัวเลือกลิงค์	ความเห็น
เว็บไซต์หรือเอกสาร	<p>คุณต้องวางตำแหน่ง URL หรือที่อยู่ ของไซต์หรือเอกสาร</p> <p>คุณสามารถคัดลอกที่อยู่ปลายทางจากที่อยู่ของเบราว์เซอร์ของคุณหรือช่องตำแหน่ง แล้ววาง</p> <p>สำหรับเว็บไซต์ คุณสามารถละส่วน <b>http://</b> ในส่วนของที่อยู่ ได้หาก URL อยู่ในเว็บเบราว์เซอร์ของคุณ เช่น ไซต์อินเทอร์เน็ตของคุณ</p> <p>หาก URL อยู่ในเว็บเบราว์เซอร์ของคุณ คุณสามารถป้อนที่อยู่ที่เกี่ยวข้องในไฟล์ได้ เช่น:</p> <p><b>\DashboardFiles\Logo.gif</b></p>
เอกสารภายในพื้นที่หรือใช้ร่วมกัน	<p>หากเอกสารสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องเก็บเอกสารในไดรฟ์เครือข่ายที่เข้าใช้โดยผู้ใช้ทั้งหมด ตัวอย่างชนิดเอกสารที่คุณสามารถเปิดได้ คือ สเปรดชีตที่มีรายงานยอดขายล่าสุด, สไลด์นำเสนอที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่, เอกสาร Microsoft Word, ที่มีรายงานประจำปีของบริษัท, ภาพถ่ายกราฟิกที่มีแผนที่จากสนามบินไปยังสำนักงานใหญ่บริษัทของคุณ เป็นต้น</p> <p>เช่น หากเอกสารเป็นเอกสารสำหรับคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บอาจเป็น:</p> <p><b>c:\mycomputer\reports\report.doc</b></p> <p>สำหรับเอกสารที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC เช่น:</p> <p><b>\\ALLUSERS\reports\report.doc</b></p>
ส่งอีเมลไปยังผู้ใช้ที่ระบุ	<p>คุณต้องทราบ URL mailto เช่น:</p> <p><b>mailto:support@oracle.com</b></p> <p>เมื่อผู้ใช้เลือกลิงค์นี้ เบราว์เซอร์จะเปิดใช้แอปพลิเคชันอีเมลที่มีฟิลด์ ถึง: ให้กรอกข้อมูล (เบราว์เซอร์จะควบคุมการเปิดโปรแกรมอีเมล)</p>
ดำเนินการโปรแกรม	<p>หากโปรแกรมสามารถใช้ร่วมกันได้ ต้องวางโปรแกรมในไดรฟ์เครือข่ายที่ผู้ใช้สามารถเข้าใช้ได้ทุกคน</p> <p>คุณสามารถใช้คุณสมบัตินี้เพื่อดาวน์โหลดและรันแอปพลิเคชัน (ระบบการดำเนินการจะควบคุมการเปิดแอปพลิเคชัน) เช่น หากคุณต้องการเปิดใช้ Microsoft Word สำหรับการใช้งานของคุณเท่านั้น ตัวอย่างตำแหน่งที่เก็บได้แก่:</p> <p><b>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</b></p> <p>สำหรับโปรแกรมที่มีใบอนุญาตสำหรับผู้ใช้หลายรายในไดรฟ์ที่ใช้ร่วมกัน ให้ระบุชื่อ UNC สำหรับตำแหน่ง เช่น:</p> <p><b>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</b></p>
รีเฟรชเบราว์เซอร์ของคุณโดยใช้ JavaScript	<p>เบราว์เซอร์ของคุณต้องรองรับ JavaScript เพื่อใช้ตัวอย่างต่อไปนี้</p> <p><b>javascript:window.location.reload()</b></p> <p>ในพื้นที่เป้าหมาย ให้เลือกตัวเลือกเว็บเบราว์เซอร์ปัจจุบัน</p>

## การเพิ่มมุมมองของไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถเพิ่มมุมมองของไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand รวมทั้งเนื้อหาอื่นๆ เช่น คำขอที่บันทึกไว้ ให้กับแฉงควบคุม ตัวอย่างเช่น หากคุณมีชุดของคำขอที่บันทึกไว้ที่คุณต้องรันอยู่เสมอ คุณสามารถเปิดไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอในแฉงควบคุม นาวีเกตไปที่คำขอที่บันทึกไว้ และคลิกเพื่อรันได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุม

### ในการเพิ่มมุมมองของไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 ลากและวางออบเจกต์ไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอในส่วนในเพจแฉงควบคุมจากกรอบการเลือก
- 3 คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอ  
กล่องโต้ตอบคุณสมบัติของไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอจะปรากฏขึ้น
- 4 เบราส์เพื่อทำการเลือกไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอ และคลิก ตกลง
- 5 คลิก ตกลง เพื่อบันทึกคุณสมบัติ

## การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถเพิ่มข้อมูลที่คุณหรือบุคคลอื่นได้บันทึกไว้ในไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอที่ใช้อยู่ร่วมกัน เช่น พรอมต์แฉงควบคุม และรายงานต่างๆ เป็นต้น ในการค้นหาข้อมูล คุณสามารถเบราส์โดยการค้นหาไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอที่ข้อมูลได้ถูกเก็บไว้ หรือค้นหาแฉงควบคุมที่มีข้อมูลนั้นอยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุม

### ในการเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในเพจแฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฉงควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไขแฉงควบคุม ในพื้นที่ข้อมูลที่บันทึก ให้นาวีเกตไปที่ไฟล์เดอ์แคตตาล็อกการนำเสนอซึ่งเก็บข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่มให้กับแฉงควบคุม
- 3 ค้นหาของข้อมูลที่คุณต้องการเพิ่ม จากนั้น ลากและวางข้อมูลลงในส่วนในเพจแฉงควบคุม  
ขั้นตอนนี้จะเพิ่มชื่อคัทให้กับข้อมูลที่ถูบันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอ หากข้อมูลเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงนั้นจะปรากฏในเพจแฉงควบคุมด้วย  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แฉงควบคุมและรายงาน โปรดดูที่ [การแก้ไขคุณสมบัติของพรอมต์แฉงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟและรายงาน](#) (ในหน้า 1144)

## การควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในรายงานในแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟได้ ผลลัพธ์จะแสดงในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อไปนี้:

- ผลลัพธ์ใหม่จะแสดงในแผนผังควบคุมโดยตรงโดยจะแทนที่รายงานเดิม  
การแสดงผลลักษณะนี้เป็นค่าดีฟอลต์ พื้นที่ที่ใช้แสดงรายงานเดิมจะปรับขนาดเพื่อรองรับผลลัพธ์ใหม่โดยอัตโนมัติ
- แผนผังควบคุมทั้งแผนผังสามารถแทนที่ด้วยผลลัพธ์ใหม่

ลักษณะการแสดงผลนี้ควบคุมได้โดยใช้ตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่ ในโปรแกรมแก้ไขแผนผังควบคุม

ตัวเลือกจะได้รับการตั้งค่าไว้ที่ระดับส่วนซึ่งหมายความว่าตัวเลือกนี้จะใช้กับรายงานที่สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมได้ทั้งหมดภายในส่วน ผู้ใช้สามารถคลิกปุ่ม ย้อนกลับ ในบราวเซอร์เพื่อกลับไปที่ย่อหน้าเดิมหรือแผนผังควบคุม

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนผังควบคุม

### ในการควบคุมการแสดงผลลัพธ์เมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในเพจแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนผังควบคุม ให้คลิกที่ปุ่ม คุณสมบัติ สำหรับส่วนนั้นและเลือกตัวเลือก ดูข้อมูลที่มีอยู่:
  - ในการดูผลลัพธ์ใหม่ในแผนผังควบคุมโดยตรง ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อเลือกตัวเลือกนี้ เครื่องหมายจะถูกปรากฏถัดจากตัวเลือกนี้เมื่อเลือกตัวเลือกแล้ว ซึ่งเป็นค่าดีฟอลต์
  - ในการแทนที่แผนผังควบคุมด้วยผลลัพธ์ใหม่ ให้คลิก ดูข้อมูลที่มีอยู่ เพื่อลบเครื่องหมายออก

## การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟและรายงาน

คุณสามารถแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟและรายงานที่ถูกเพิ่มในแผนผังควบคุมจากแคตตาล็อกการนำเสนอ

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟและรายงานตามที่อธิบายไว้ในที่นี้ การเปลี่ยนแปลงอื่นๆ ที่คุณได้ทำไว้กับเพจที่คุณกำลังดำเนินการอยู่จะถูกบันทึกด้วย

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนผังควบคุม

### การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์มต์แผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม  
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแผนผังควบคุม คลิกปุ่ม คุณสมบัติ ของพอร์มต์แผนผังควบคุม และคลิก แก้ไข  
เพจพอร์มต์แผนผังควบคุม จะปรากฏขึ้น
- 3 ทำการเปลี่ยนแปลงในพอร์มต์แผนผังควบคุม
- 4 คลิก บันทึก เพื่อบันทึกพอร์มต์แผนผังควบคุม



**ในการแก้ไขคุณสมบัติของรายงาน**

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม
 

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม โปรดดู การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแฝงควบคุม คลิปุ่ม คุณสมบัติ ของรายงาน
- 3 เลือกคุณสมบัติที่คุณต้องการแก้ไข:
  - แสดงผลลัพธ์
 

หากคุณเลือกตัวเลือก กำหนดในส่วน คำขอจะรันโดยอัตโนมัติและแสดงผลลัพธ์ที่แฝงควบคุมโดยตรง ตัวเลือกนี้จะถูกเลือกเป็นค่าดีฟอลต์สำหรับรายงาน หรือ คุณสามารถเลือกที่จะแสดงคำขอในรูปของลิงค์ที่ใช้ต้องคลิกเพื่อรันคำขอ และสามารถระบุว่าจะแสดงผลลัพธ์แสดงในแฝงควบคุมหรือในอีกรินโดร์หนึ่งได้
  - ลิงค์รายงาน
 

ตัวเลือกนี้จะเปิดกล่องโต้ตอบลิงค์รายงาน ซึ่งคุณสามารถเลือกลิงค์ที่คุณต้องการให้ปรากฏพร้อมกับรายงานในเพจแฝงควบคุม
  - แสดงมุมมอง
 

ตัวเลือกนี้แสดงมุมมองที่ใช้ได้ของรายงานที่สร้างใน Oracle CRM On Demand Answers คุณสามารถเลือกมุมมองที่คุณต้องการดูได้
  - แก้ไขคำขอ
 

ตัวเลือกนี้จะแสดงแท็บเกณฑ์ใน Oracle CRM On Demand Answers ซึ่งคุณสามารถแก้ไขคำขอที่สร้างรายงานได้

**การใช้การจักรูปแบบสำหรับแฝงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ**

ในโปรแกรมแก้ไขแฝงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers กล่องโต้ตอบการจักรูปแบบช่วยให้คุณเข้าใช้และควบคุมเอทริวิตีที่แสดงของแฝงควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจอเบตที่คุณกำลังจักรูปแบบ กล่องโต้ตอบจะแสดงตัวเลือกที่แตกต่างกัน เช่น การควบคุมแบบอักษร เซลล์ และเส้นขอบ สีพื้นหลัง และตัวเลือกการจักรูปแบบเพิ่มเติม เช่น ระยะห่างของเซลล์ การจักรูปแบบจะมีผลกระทบกับลักษณะที่แสดงของคอลัมน์และส่วนในแฝงควบคุม เช่น สีพื้นหลังและเส้นขอบ

เมื่อคำที่เลือกสำหรับการจัดชิดแนวนอนและแนวตั้งเหมือนกันกับคำสำหรับการจัดข้อความในโปรแกรมประมวลคำ การจัดข้อความชิดแนวตั้งจะไม่ผลใด ๆ นอกจากว่าคอลัมน์จะมีความสูงครอบคลุมคอลัมน์อื่นๆ หลายแถว

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแฝงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแฝงควบคุม

**ในการใช้การจักรูปแบบสำหรับแฝงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ**

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม
 

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม โปรดดู การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไขแฝงควบคุม ให้คลิกปุ่ม คุณสมบัติสำหรับคอลัมน์หรือส่วน แล้วเลือกตัวเลือกคุณสมบัติคอลัมน์ หรือจักรูปแบบส่วน
- 3 ในพื้นที่ตัวอักษร ให้เลือกการตั้งค่าของคุณสำหรับ ตระกูลของแบบอักษร ขนาด สี สไตล์ (เช่น ตัวหนา) และเอฟเฟกต์ใดๆ ที่ต้องการใช้ (เช่น ชิดเส้นใต้)
 

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกนี้ไม่สามารถใช้ได้สำหรับบางรายการ
- 4 ในพื้นที่เซลล์ ให้ตั้งค่าการจัดข้อความและสีพื้นหลัง

**หมายเหตุ:** สำหรับการจัดข้อความแนวนอน การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดสำหรับข้อความคือขีดซ้าย สำหรับตัวเลข การจัดข้อความที่ใช้งานมากที่สุดคือขีดขวา การจัดข้อความแนวตั้งจะไม่มีผลใดๆ นอกจากคอลัมน์จะมีความสูงเท่ากับหลายแถวในคอลัมน์อื่น

**5** ในพื้นที่เส้นขอบ เลือกตัวเลือกของคุณสำหรับตำแหน่ง สี และสไตล์ ของเส้นขอบของเซลล์

**คำแนะนำ:** คุณสามารถเลือกหรือยกเลิกการเลือกเส้นของที่กำหนดเองได้โดยคลิกเส้นขอบด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาใกล้กับการครอบงำดาว์น ตำแหน่ง

**6** หากต้องการจัดรูปแบบช่องว่างภายในเซลล์ ให้คลิก ตัวเลือกการจัดรูปแบบเพิ่มเติม และระบุค่าความกว้างและความสูงของข้อมูลในเซลล์ และช่องว่างด้านบน ด้านล่าง ด้านซ้าย และด้านขวาของข้อมูล

ค่าระบุเป็นพิกเซล

**7** หากต้องการแทนที่สไตล์และอีลิเมนต์คลาสที่ระบุไว้ในสไตล์ซีทของ Oracle CRM On Demand Answers ให้ทำการเลือกในพื้นที่ตัวเลือก สไตล์ CSS ที่กำหนดเอง

**a** คลิกรหัสที่ระบุความต้องการใช้งาน

**b** ระบุที่ตั้งของคลาส สไตล์ หรือสไตล์ซีท

**หมายเหตุ:** ตัวเลือกการจัดรูปแบบสไตล์ขั้นสูงมีไว้สำหรับผู้ใช้ที่ทราบวิธีการใช้งานคาสเคดสไตล์ซีท

**8** คลิก ตกลง

## การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม

ออบเจกต์ของแผงควบคุมในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟที่ไม่มีชื่อจะถูกระบุตามคำศัพท์ เช่น ส่วนที่ 1 ลิงค์ที่ 1 และอื่นๆ คุณสามารถเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุมเพื่อระบุชื่อที่มีความหมายและอธิบายได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

*ในการเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม ในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ*

**1** นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

**2** ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้คลิกปุ่ม เปลี่ยนชื่อ สำหรับออบเจกต์ของแผงควบคุม

**3** ในกล่องโต้ตอบเปลี่ยนชื่อ ให้ป้อนชื่อใหม่สำหรับออบเจกต์ของแผงควบคุม

**4** คลิก ตกลง

## การลบออบเจกต์แผงควบคุม

คุณสามารถลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟได้ ถ้าออบเจกต์แผงควบคุมที่คุณลบได้รับการบันทึกไว้ในแคตตาล็อกการนำเสนอของ Oracle CRM On Demand แล้ว ออบเจกต์นั้นจะถูกลบออกจากหน้าแผงควบคุมเท่านั้น โดยจะไม่ถูกลบออกจากแคตตาล็อกการนำเสนอ (โปรดทราบว่าผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ที่เหมาะสมสามารถแก้ไขข้อมูลของแคตตาล็อกการนำเสนอได้โดยการคลิก จัดการ บนแท็บแคตตาล็อก ในกรอบการเลือกใน Oracle CRM On Demand Answers)

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### การลบออบเจกต์แผงควบคุมออกจากหน้าของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 ในเพจโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ให้คลิก ลบ ของออบเจกต์แผงควบคุม

**หมายเหตุ:** เมื่อคุณลบคอลัมน์หนึ่ง คอลัมน์อื่นๆ บนเพจอาจปรับขนาดโดยอัตโนมัติเพื่อคงการจัดแนวคอลัมน์ไว้

## การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คุณสามารถระบุการตั้งค่าหน้ากระดาษและข้อมูลส่วนหัวและส่วนท้ายสำหรับผลลัพธ์ PDF จากแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟได้ แผงควบคุมและมุมมองต่างๆ สามารถสั่งพิมพ์ในรูปแบบ Adobe Acrobat PDF ได้ จำเป็นต้องมี Adobe Reader 6.0 หรือรุ่นที่สูงกว่าในการพิมพ์โดยใช้ Adobe PDF

การจัดรูปแบบส่วนหัวและส่วนท้ายจะปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ HTML และ PDF

**หมายเหตุ** ตัวเลือกการพิมพ์ที่คุณระบุไว้ได้กับผลลัพธ์ PDF เท่านั้น หากคุณพิมพ์ PDF บนเครื่องพิมพ์ที่เชื่อมต่ออยู่หรือบนเครือข่าย จะใช้ตัวเลือกการพิมพ์ที่ระบุในเบราว์เซอร์ของคุณ เช่น ตัวเลือกขนาดกระดาษ

### ในการเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และตัวเลือกการพิมพ์

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 คลิกไอคอนคุณสมบัติตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF ใกล้กับด้านบนสุดของพื้นที่ทำงาน



กล่องโต้ตอบตัวควบคุมการพิมพ์และ PDF จะปรากฏขึ้น

#### 3 เลือกตัวเลือกการตั้งค่าหน้ากระดาษของคุณ

#### 4 ในการเพิ่มส่วนหัวหรือส่วนท้าย ให้ดำเนินการดังนี้:

- a เลือกตัวเลือกที่เหมาะสม และคลิก แก้ไข

- b** ใช้ตัวเลือกในกล่องโต้ตอบในการสร้างส่วนหัวหรือส่วนท้าย  
ส่วนหัวและส่วนท้ายแต่ละส่วนสามารถมีได้ไม่เกินสามบรรทัด
  - c** หากต้องการใช้การจัดรูปแบบตกแต่งอีลิเมนต์ในส่วนหัวและส่วนท้าย ให้คลิกปุ่ม การจัดรูปแบบ  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดรูปแบบ โปรดดูที่ [การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ](#) (ในหน้า 1145)
  - d** คลิก ตกลง เพื่อบันทึกส่วนหัวหรือส่วนท้าย
- 5** เมื่อคุณเปลี่ยนแปลง PDF และตัวเลือกการพิมพ์เสร็จแล้ว ให้คลิก ตกลง

## การจัดทำพร้อมต์สำหรับแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

พร้อมต์แผนกควบคุมจะฟิลเตอร์ผลลัพธ์ของคำขอที่กำหนดเพื่อแสดงเฉพาะผลลัพธ์ที่ตรงตามเกณฑ์ของพร้อมต์เท่านั้น พร้อมต์แผนกควบคุมสามารถฟิลเตอร์คำขอทั้งหมดที่กำหนดในแผนกควบคุมหรือคำขอที่อยู่ในแผนกควบคุมเฉพาะบางเพจได้

คุณเลือกคอลัมน์และเครื่องหมายสำหรับพร้อมต์แผนกควบคุม และระบุวิธีแสดงพร้อมต์บนแผนกควบคุม และวิธีที่ผู้ใช้เลือกค่า การเลือกของคุณจะกำหนดเนื้อหาของรายงานที่กำหนดไว้ในแผนกควบคุมหรือเพจแผนกควบคุม ในแต่ละคำขอที่คุณต้องการให้พร้อมต์ฟิลเตอร์ ทุกคอลัมน์ซึ่งอยู่ในพร้อมต์แผนกควบคุมจะต้องมีอยู่ในรายการประมาณการหรือในฟิลเตอร์ คอลัมน์ในคำขอจะต้องมีการตั้งค่าฟิลเตอร์ หรือเงื่อนไขของฟิลเตอร์จะต้องถูกตั้งค่าให้เป็น พร้อมต์คอลัมน์ซึ่งอยู่ในพร้อมต์ที่ไม่ถูกรวมอยู่ในคำขอจะไม่ฟิลเตอร์คำขอ

หากคุณรวมหลายคอลัมน์ไว้ในพร้อมต์แผนกควบคุม คุณสามารถจำกัดตัวเลือกของผู้ใช้สำหรับการเลือกถัดไป ตัวอย่างเช่น มีคอลัมน์ที่ฟิลเตอร์เซต และคอลัมน์ถัดไปฟิลเตอร์ดิสตริกต์ คุณสามารถจำกัดคอลัมน์ดิสตริกต์ให้แสดงเฉพาะดิสตริกต์ที่สอดคล้องกับการเลือกเซตของผู้ใช้ได้โดยการเลือกช่องทำเครื่องหมาย ข้อจำกัด สำหรับดิสตริกต์ หากผู้ใช้เลือกเซตตะวันออกที่พร้อมต์เซตพร้อมต์ดิสตริกต์จะแสดงเฉพาะดิสตริกต์ที่อยู่ในเซตตะวันออกเท่านั้น

**หมายเหตุ:** คอลัมน์ที่จำกัดจะถูกจำกัดโดยคอลัมน์อื่นๆ ทั้งหมดในพร้อมต์ ตัวอย่างเช่น หากพร้อมต์ประกอบด้วยคอลัมน์ปี เซต และดิสตริกต์ โดยเลือกช่อง ข้อจำกัด สำหรับดิสตริกต์แล้ว ค่าที่แสดงในดิสตริกต์จะถูกจำกัดโดยค่าที่ป้อนในเซตและปี

หากคุณประกาศตัวแปรการนำเสนอในพร้อมต์แผนกควบคุม ตัวแปรนี้จะสามารถใช้ในการอ้างอิงในส่วนต่างๆ ของรายงาน ค่าที่ป้อนที่พร้อมต์แผนกควบคุมจะสามารถปรากฏอยู่ในผลลัพธ์ของคำขอซึ่งถูกแสดงที่แผนกควบคุม (โดยใช้ตัวแปรการนำเสนอ)

หลังจากที่คุณได้สร้างพร้อมต์แผนกควบคุม ให้บันทึกพร้อมต์ไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน หลังจากที่คุณบันทึกพร้อมต์แผนกควบคุมแล้ว คุณสามารถเพิ่มพร้อมต์ในแผนกควบคุมได้

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการสร้างและแก้ไขพร้อมต์สำหรับแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์ จัดการแผนกควบคุม

### ในการสร้างพร้อมต์สำหรับแผนกควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1** คลิกที่แท็บรายงาน
- 2** คลิกที่ลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์  
Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงอยู่ในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 3** ในวินโดว์ของ Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิกที่พื้นที่หัวเรื่อง แล้วคลิกที่ไอคอน พร้อมต์แผนกควบคุมใหม่ ที่ด้านบนของส่วน  
รายการของพื้นที่หัวเรื่องจะปรากฏขึ้น
- 4** จากรายการของพื้นที่หัวเรื่อง ให้เลือกพื้นที่หัวเรื่องที่ประกอบด้วยคอลัมน์ที่คุณต้องการใช้เป็นฟิลเตอร์  
เพจพร้อมต์แผนกควบคุม จะปรากฏขึ้น

**หมายเหตุ:** หากคอลัมน์ถูกรวมอยู่ในฟอร์มฟิลด์คอลัมน์ในคำขอที่กำหนดด้วยแล้ว จะตั้งเป็นฟิลด์ในกล่องโต้ตอบจัดทำ/แก้ไขฟิลด์ด้วย เพื่อให้ฟอร์มแผงควบคุมฟิลด์คำขอที่กำหนด การตั้งค่าให้เป็น ฟอร์ม จะไม่ฟิลด์ล่วงหน้าในคอลัมน์ปัจจุบัน ทุกคอลัมน์ในฟอร์มแผงควบคุมจะต้องมาจากพื้นที่หัวเรื่องเดียวกัน และทุกคอลัมน์ในฟอร์มแผงควบคุมจะต้องอยู่ในคำขอที่กำหนดซึ่งคุณต้องการให้ฟอร์มแผงควบคุมฟิลด์

- 5 ในรายการตรวจทาน ขอบเขต ในเพจฟอร์มแผงควบคุม ให้ระบุว่าฟอร์มแผงควบคุมจะใช้กับแผงควบคุมทั้งหมด หรือเพจแผงควบคุม
- 6 ในการเลือกคอลัมน์ที่จะใช้เป็นฟิลด์ในฟอร์มแผงควบคุม ให้คลิกที่ชื่อคอลัมน์ในกรอบการเลือก  
คุณสามารถเพิ่มได้หลายคอลัมน์ในฟอร์มแผงควบคุมหนึ่งฟอร์ม หากคุณต้องการลบคอลัมน์ออกจากฟอร์ม ให้คลิกที่ ลบ ของคอลัมน์นั้น  
**หมายเหตุ:** จำนวนของคอลัมน์ที่คุณรวมไว้ในฟอร์มแผงควบคุมจะมีผลกับประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น คอลัมน์ที่แสดงค่าในรายการตรวจทานจะต้องมีการส่งค่าออกไปที่เซิร์ฟเวอร์ **Oracle CRM On Demand** เพื่อป้อนข้อมูลรายการ ขอแนะนำให้คุณจำกัดจำนวนของคอลัมน์ไว้ที่เก้าคอลัมน์หรือน้อยกว่า
- 7 เลือกตัวเลือกต่อไปนี้:
  - a คลิกปุ่ม แก้ไขสูตร เพื่อแสดงกล่องโต้ตอบแก้ไขสูตรของคอลัมน์ ซึ่งคุณสามารถแก้ไขสูตรของคอลัมน์ได้
  - b เลือกเครื่องหมายที่คุณต้องการใช้จากรายการตรวจทาน เครื่องหมาย
  - c เลือกประเภทการควบคุมเพื่อระบุวิธีที่ใช้เลือกค่าสำหรับฟิลด์  
ตัวเลือกคือการเลือกค่าจากปฏิทิน รายการตรวจทาน หรือรายการค่าต่างๆ หรือการพิมพ์ลงไปทีกล่องแก้ไข
  - d หากคุณเลือกรายการตรวจทาน
    - ในรายการแสดง ให้ระบุค่าที่คุณต้องการให้ปรากฏในรายการตรวจทาน (คุณสามารถแสดงค่าทั้งหมด หรือสร้างคำสั่ง SQL เพื่อจำกัดรายการตรวจทานให้แสดงเฉพาะบางค่า)
    - ในการจำกัดตัวเลือกด้วยคอลัมน์ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวเลือกของผู้ใช้ในคอลัมน์ก่อนหน้านี้ ให้เลือกที่ช่องทำเครื่องหมาย จำกัด
  - e ในรายการ คำติฟอลต์ ให้เลือกค่าที่คุณต้องการให้ผู้ใช้เห็นในตอนแรก  
คุณสามารถแสดงคำติฟอลต์ของรายงาน ตัวเลือกทั้งหมด หรือค่าเฉพาะ หากคุณเลือกค่าเฉพาะ ฟิลด์จะปรากฏให้คุณสามารถบ้อนค่าได้
  - f ในรายการตัวแปรชุด คุณสามารถเลือกที่จะมีปุ่มเลือกตัวแปรสำหรับฟอร์มแผงควบคุมโดยใช้ตัวแปรแบบการนำเสนอ  
หากคุณไม่ต้องการประกาศชื่อตัวแปรของฟอร์มนี้ ให้เลือก ไม่มี  
หากคุณเลือกที่จะประกาศตัวแปรของฟอร์มนี้ให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ ฟิลด์เพิ่มเติมจะปรากฏขึ้นที่คุณประกาศชื่อตัวแปร  
ตัวอย่างเช่น หากคุณเลือกการนำเสนอจากรายการตรวจทาน คุณอาจพิมพ์ myFavoriteRegion เพื่อประกาศให้เป็นตัวแปรแบบการนำเสนอ  
ตัวแปรที่ประกาศที่นี่สามารถใช้อ้างอิงได้จากคำขอเมื่ออยู่ในแผงควบคุม
  - g ในกล่อง บ้าย ให้พิมพ์ชื่อเพื่อใช้เป็นป้ายฟิลด์  
หากคุณปล่อยให้กล่องป้ายว่างไว้ ป้ายคอลัมน์จะถูกใช้เป็นป้ายฟิลด์
- 8 ในการเรียงลำดับคอลัมน์ในฟอร์ม ให้คลิกลูกศรขึ้นและลง  
การเรียงลำดับคอลัมน์จะควบคุมการลำดับที่แสดงการเลือกให้กับผู้ใช้
- 9 หากต้องการให้ฟอร์มที่เลือกและฟอร์มอื่นๆ ที่ตามมา ปรากฏขึ้นในบรรทัดใหม่ในฟิลด์ ให้คลิกที่กล่องในรายการกลุ่ม
- 10 ในดูการตัวอย่างของการแสดงฟอร์มต้นแบบแผงควบคุม ให้คลิกที่ ดูผลก่อน (ถ้ามี)

### ในการบันทึกพรอมต์สำหรับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 เมื่อคุณเสร็จสิ้นการสร้างพรอมต์แผนผังควบคุมแล้ว ให้คลิกที่ บันทึก
- 2 ที่กล่องโต้ตอบ เลือกโฟลเดอร์ ให้บันทึกพรอมต์แผนผังควบคุมไว้ในโฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน และตั้งชื่อที่มีความหมายให้กับพรอมต์แผนผังควบคุม  
คุณอาจจะต้องการระบุในชื่อพรอมต์แผนผังควบคุมนี้ใช้กับแผนผังควบคุมทั้งหมดหรือใช้กับเพจแผนผังควบคุม  
**หมายเหตุ:** หากคุณบันทึกพรอมต์แผนผังควบคุมในโฟลเดอร์ส่วนตัว คุณจะไม่สามารถเพิ่มพรอมต์ให้กับแผนผังควบคุมจนกว่าคุณจะย้ายพรอมต์ไปที่โฟลเดอร์ที่ใช้ร่วมกัน
- 3 (ไม่จำเป็น) ป้อนคำอธิบายในกล่องคำอธิบาย

### ในการแก้ไขพรอมต์สำหรับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บรายงาน
- 2 คลิกที่ลิงค์ ออกแบบการวิเคราะห์  
Oracle CRM On Demand Answers จะแสดงอยู่ในวินโดว์ที่แยกออกมา
- 3 ในวินโดว์ Oracle CRM On Demand Answers ให้คลิกที่ลิงค์ เปิดการวิเคราะห์ และค้นหาพรอมต์ในโฟลเดอร์ที่บันทึก
- 4 คลิกที่พรอมต์แผนผังควบคุมเพื่อแก้ไข

### ในการเพิ่มพรอมต์ให้กับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟหรือเพจแผนผังควบคุม

- 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม  
สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม โปรดดู การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม" ในหน้า 1136)
- 2 จากกรอบการเลือกในเพจโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม ในพื้นที่ ข้อมูลถูกบันทึก ให้นาวีเกตไปที่โฟลเดอร์ที่เก็บพรอมต์แผนผังควบคุมที่คุณต้องการเพิ่มพรอมต์
- 3 ลากและวางพรอมต์แผนผังควบคุมไปไว้ในส่วนที่อยู่ในเพจแผนผังควบคุม  
หากขอบเขตของพรอมต์แผนผังควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผนผังควบคุม พรอมต์แผนผังควบคุมนี้จะมีผลกับเพจทุกเพจแผนผังควบคุมนี้ แต่จะไม่ปรากฏในทุกเพจแผนผังควบคุม  
หากขอบเขตของแผนผังควบคุมถูกตั้งค่าเป็น เพจพรอมต์แผนผังควบคุมนี้จะมีผลเฉพาะกับเพจที่คุณเพิ่มพรอมต์ หากขอบเขตของพรอมต์แผนผังควบคุมถูกตั้งค่าเป็น แผนผังควบคุม ค่าที่เลือกสำหรับพรอมต์ระดับแผนผังควบคุมจะแก้ไขค่าของพรอมต์แผนผังควบคุมระดับเพจ

## การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ

คุณสามารถตั้งค่าคุณสมบัติต่างๆ สำหรับแผนผังควบคุมทั้งหมด เช่น รูปแบบที่ใช้ เป็นต้น และคุณสามารถลบ จัดเรียงใหม่ และซ่อนเพจได้ การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผนผังควบคุมจะบันทึกการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่คุณได้ทำไว้กับเพจที่คุณใช้งานอยู่

**ก่อนเริ่มต้นใช้งาน** ในการจัดทำและแก้ไขแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอคทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผนผังควบคุม

### ในการเข้าใช้เพจคุณสมบัติของแผนผังควบคุมสำหรับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

#### 1 นาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม โปรดดู [การนาวีเกตโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม](#) (โปรดดูที่ "การนาวีเกตไปยังโปรแกรมแก้ไข แผนผังควบคุม" ในหน้า 1136)

#### 2 คลิกไอคอนคุณสมบัติแผนผังควบคุม ใกล้เคียงของเพจโปรแกรมแก้ไขแผนผังควบคุม



เพจคุณสมบัติแผนผังควบคุม จะปรากฏขึ้น

### การเลือกรูปแบบให้กับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

รูปแบบจะควบคุมวิธีการจัดรูปแบบของแผนผังควบคุมและผลลัพธ์สำหรับการแสดงผล ในเบื้องต้น ผลลัพธ์จะถูกจัดรูปแบบโดยใช้คำศัพท์รูปแบบ Oracle CRM On Demand ได้จัดเตรียมรูปแบบที่สร้างไว้ล่วงหน้าต่างๆ ซึ่งคุณสามารถเลือกได้

### ในการเลือกรูปแบบสำหรับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- ในพื้นที่คุณสมบัติทั่วไปของเพจคุณสมบัติแผนผังควบคุม ให้เลือกรูปแบบที่คุณต้องการใช้จากรายการดรอปราวน์รูปแบบ

### การเพิ่มคำอธิบายให้กับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

คำอธิบายจะถูกบันทึกไว้แต่จะไม่ปรากฏบนแผนผังควบคุม

### ในการเพิ่มคำอธิบายให้กับแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- ป้อนคำอธิบายของแผนผังควบคุมลงในกล่องคำอธิบายในเพจคุณสมบัติแผนผังควบคุม

### การเปลี่ยนชื่อ การลบ การจัดลำดับใหม่ และการซ่อนเพจแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

หัวข้อนี้แสดงขั้นตอนซึ่งอธิบายวิธีการเปลี่ยนชื่อ ลบ จัดลำดับใหม่ และซ่อนเพจแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ พื้นที่เพจแผนผังควบคุมของเพจคุณสมบัติแผนผังควบคุมแสดงเพจต่างๆ ของแผนผังควบคุม เพจเหล่านี้จะถูกจัดเรียงตามลำดับเดียวกันกับแท็บของเพจ

เมื่อคุณเปลี่ยนชื่อแผนผังควบคุม คุณสามารถเก็บรักษาการอ้างอิงของผู้ใช้ให้กับชื่อเดิม การดำเนินการนี้จะสร้างชื่อตึกของชื่อเดิมซึ่งจะชี้ไปยังแผนผังควบคุมที่เปลี่ยนชื่อในแคตตาล็อกการนำเสนอ

หากคุณกำลังทำงานกับเพจแผนผังควบคุม คุณสามารถซ่อนเพจจากผู้ใช้อื่นๆ ได้ จนกว่าการเปลี่ยนแปลงของคุณจะเสร็จสมบูรณ์

**คำเตือน:** คุณไม่สามารถยกเลิกการดำเนินการซึ่งจะอธิบายในขั้นตอนต่อไปนี้ได้ด้วยการคลิก ยกเลิก

### ในการเปลี่ยนชื่อเพจแผนผังควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- ในส่วนเพจแผนผังควบคุมของเพจคุณสมบัติแผนผังควบคุม คลิกไอคอนเปลี่ยนชื่อ เพื่อเปิดเพจเปลี่ยนชื่อรายการ และทำตามคำแนะนำที่แสดงในเพจนั้น

### ในการลบเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม คลิกไอคอนลบ และยืนยันการลบเมื่อพร้อมดีปรากฏขึ้น

### ในการจัดลำดับเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟใหม่

- ในการย้ายเพจแผงควบคุมขึ้นในรายการ คลิกลูกศรขึ้นสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม  
ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางซ้าย
- ในการย้ายเพจแผงควบคุมลงในรายการ คลิกลูกศรลงสำหรับเพจในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม  
ในแผงควบคุม แท็บสำหรับเพจจะย้ายไปทางขวา

### ในการซ่อนเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- ในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุม เลือกช่องทำเครื่องหมายซ่อนเพจ ให้กับเพจ  
เพจจะยังคงมองเห็นได้สำหรับผู้ใช้ใดๆ ที่กำลังดูเพจนี้ในปัจจุบัน

**หมายเหตุ:** คุณไม่สามารถเปลี่ยนสิทธิ์ในเพจแผงควบคุม ไอคอนความปลอดภัยในส่วนเพจแผงควบคุมของเพจคุณสมบัติแผงควบคุมถูกปิดการใช้งานอยู่

### ในการเปลี่ยนสกุลเงินที่แสดงในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน  
ในการใช้ฟังก์ชันนี้ คุณต้องรวมพร้อมดีแผงควบคุมสกุลเงินที่ใช้งานของบริษัทที่สร้างไว้ล่วงหน้าในแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเพิ่มข้อมูลที่สร้างไว้ล่วงหน้า เช่น พร้อมดีแผงควบคุมในแผงควบคุม โปรดดูที่ [การจัดทำพร้อมดีสำหรับแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1148) เมื่อคุณเพิ่มพร้อมดีแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าแล้ว ให้เลือกเมนูสกุลเงิน และเลือกสกุลเงินใหม่สำหรับรายงาน ฟิลด์สกุลเงินทั้งหมดในแผงควบคุมจะได้รับการอัปเดตเพื่อแสดงสกุลเงินที่ถูกต้อง รายการสกุลเงินจะจำกัดเฉพาะสกุลเงินที่มีการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนเท่านั้น

## การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

ก่อนเริ่มต้นใช้งาน ในการจัดทำและแก้ไขแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ บทบาทของคุณต้องมีสิทธิ์จัดการแผงควบคุม

### ในการเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

- 1 คลิกที่แท็บแผงควบคุม
- 2 ในเพจแผงควบคุม ให้คลิกลิงค์จัดการแผงควบคุม
- 3 ในเพจจัดการแผงควบคุม คลิกลิงค์แก้ไขของแผงควบคุมที่คุณต้องการเปลี่ยนแปลง
- 4 ในเพจการแก้ไขแผงควบคุม ให้เปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายตามต้องการแล้วคลิก บันทึก



## การแสดงผลแบบควบคุม

Oracle CRM On Demand มีแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะจัดกลุ่มรายงานเป็นประเภทฟังก์ชันและธุรกิจต่างๆ ซึ่งรวมถึง ลูกค้า ประสิทธิภาพของการตลาด ภาพรวม ไปป์ไลน์ ประสิทธิภาพของการขาย และ บริการ หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์สำหรับแบบควบคุมการวิเคราะห์ — ดูแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า คุณสามารถดูแบบควบคุมเหล่านี้ได้ นอกจากนี้ หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ในการจัดการแบบควบคุม คุณสามารถจัดทำแบบควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟได้

หัวข้อนี้อธิบายวิธีการแสดงผลแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าและแบบอินเทอร์แอกทีฟ

**หมายเหตุ:** หากบทบาทของคุณไม่อนุญาตให้คุณดูรายงานบางประเภทในแบบควบคุมได้ หรือถ้ารายงานถูกลบไปหลังจากที่ถูกเพิ่มไว้ในแบบควบคุม จะมีความแสดงข้อผิดพลาดปรากฏขึ้นในแบบควบคุมในบริเวณที่รายงานนั้นควรจะแสดงอยู่

### ในการแสดงผลแบบควบคุม

- 1 คลิกที่แท็บแบบควบคุม
- 2 ในรายการตรวจสอบตัวเลือกแบบควบคุม ให้เลือกแบบควบคุมที่คุณต้องการแสดง
- 3 คลิก แสดง  
แบบควบคุมจะปรากฏขึ้น

### การซ่อนแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า

หากบทบาทของคุณมีสิทธิ์ในการจัดการแบบควบคุม คุณสามารถซ่อนแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าสำหรับบทบาทอื่นๆ ได้ คุณไม่สามารถซ่อนแบบควบคุมแต่ละแบบสำหรับผู้ใช้ แต่คุณสามารถซ่อนแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดหรือแสดงแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดได้

หากบริษัทของคุณไม่มีแบบควบคุมที่กำหนดเอง ผู้ใช้ที่มีบทบาทที่สามารถเข้าใช้แบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าจะมีเฉพาะแบบควบคุมที่ฟอลด์อยู่ในรายการตรวจสอบตัวเลือกแบบควบคุม หากไม่มีแบบควบคุมที่กำหนดเองหรือที่สร้างไว้ล่วงหน้าซึ่งผู้ใช้เห็นได้ รายการตรวจสอบตัวเลือกแบบควบคุมจะว่างเปล่า และหากผู้ใช้คลิกที่ปุ่มแสดง Oracle CRM On Demand จะแสดงข้อความว่า เพจว่าง

### ในการซ่อนแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าทั้งหมดสำหรับบทบาท

- 1 นาวีเกตไปที่ การจัดการ การจัดการผู้ใช้และการควบคุมการเข้าใช้ จากนั้นนาวีเกตไปที่ การจัดการบทบาท
- 2 คลิกที่ แก๊ซ สำหรับบทบาทที่เลือก
- 3 คลิกที่ ชันตอน - 4 สิทธิ์
- 4 ยกเลิกการเลือกช่องทำเครื่องหมายสำหรับสิทธิ์ในการเข้าใช้แบบควบคุมการวิเคราะห์ - ดูแบบควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า ในชนิดการวิเคราะห์

### หัวข้อที่เกี่ยวข้อง

โปรดดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหัวข้อต่อไปนี้:

- การจัดการแบบควบคุม (ในหน้า 1135)

## การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม

คุณสามารถเปลี่ยนลำดับการปรากฏของแผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าและที่กำหนดเองได้

### ในการเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม

- 1 คลิกที่แท็บแผงควบคุม
- 2 คลิกที่ ลำดับแผงควบคุม  
เพจแสดงลำดับแผงควบคุมจะปรากฏขึ้น
- 3 การคลิกปุ่มลูกศรซ้ายและลูกศรขวาจะเป็นการย้ายแผงควบคุมจากรายการ แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่ใช้ได้ ไปยังรายการ แผงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าที่จะปรากฏ  
**หมายเหตุ:** จำนวนสูงสุดของแผงควบคุมที่สามารถแสดงในรายการ คือ 299 หากคุณจัดทำแผงควบคุมมากกว่านี้ แผงควบคุมจะไม่แสดงในรายการ
- 4 ในการจัดเรียงลำดับ ให้คลิกปุ่มลูกศรขึ้นและลูกศรลง
- 5 การคลิกปุ่มลูกศรซ้ายและลูกศรขวาจะเป็นการย้ายแผงควบคุมจากรายการ แผงควบคุมที่กำหนดเองที่ใช้ได้ ไปยังรายการ แผงควบคุมที่กำหนดเองที่จะปรากฏ
- 6 ในการจัดเรียงลำดับ ให้คลิกปุ่มลูกศรขึ้นและลูกศรลง
- 7 คลิก บันทึก

หากคุณเปลี่ยนชื่อแผงควบคุมที่กำหนดเอง ระบบจะลบแผงควบคุมนั้นออกจากรายการแผงควบคุมที่กำหนดเองที่จะปรากฏ คุณต้องแก้ไขลำดับแผงควบคุมเพื่อให้แผงควบคุมนั้นปรากฏขึ้นอีกครั้ง

## เกี่ยวกับการนำวิเกตที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ

การนำวิเกตที่แนะนำสามารถช่วยให้ผู้ใช้เข้าใจประเด็นทางธุรกิจและกำหนดการดำเนินการที่เหมาะสมได้ โดยแนะนำการสำรวจผลลัพธ์ที่ได้จากรายงาน

เมื่อการนำวิเกตที่แนะนำใช้สถานการณ์จำลองที่พบบ่อยและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดสำหรับอุตสาหกรรมหรือหน่วยงาน

ผู้ใช้จะสามารถดูและวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องได้โดยนำวิเกตไปยังชุดผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง แผงควบคุมอื่น หรือ URL การนำวิเกตที่แนะนำจะกำหนดโดยใช้โปรแกรมแก้ไขแผงควบคุมใน Oracle CRM On Demand Answers

การนำวิเกตที่แนะนำมีสามประเภท:

- การนำวิเกตที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงแบบสแตติก เมื่อระบุให้แก่คำขอ ผลลัพธ์บนแผงควบคุมจะแสดงการเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผงควบคุมหรือ URL อื่นเสมอ เช่น รายงานที่แสดงแนวโน้มเกี่ยวกับข้อบกพร่องของความพึงพอใจลูกค้าจะปรากฏพร้อมการเชื่อมโยงไปยังรายงานที่แสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามสายผลิตภัณฑ์เสมอ
- การนำวิเกตที่แนะนำโดยใช้การเชื่อมโยงตามเงื่อนไข เมื่อระบุให้แก่คำขอ การเชื่อมโยงไปยังคำขอ แผงควบคุมหรือ URL อื่นจะปรากฏขึ้นก็ต่อเมื่อผลลัพธ์ตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดเท่านั้น เช่น หากจำนวนคำขอบริการที่สำคัญที่เปิดอยู่เกินขีดจำกัด ชุดผลลัพธ์จะมีลิงค์ไปยังรายงานแสดงความพึงพอใจของลูกค้าตามพนักงาน
- การนำวิเกตที่แนะนำโดยใช้ส่วนตามเงื่อนไข ส่วนแผงควบคุมทั้งหมดจะปรากฏตามผลลัพธ์ที่แสดงของคำขอที่ระบุเฉพาะ เช่น หากผลลัพธ์แสดงยอดขายลดลง 15 เปอร์เซ็นต์หรือเพิ่มขึ้นในสัปดาห์ที่แล้ว ส่วนแผงควบคุมที่มีลิงค์ไปยังรายงานและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องจะปรากฏขึ้น

การแสดงการเชื่อมโยงแบบสแตติก โดยทั่วไปไม่ส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผงควบคุม การแสดงลิงค์หรือส่วนตามเงื่อนไขอาจส่งผลกระทบต่อเวลาในการเรียกแผงควบคุม สำหรับข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมแก้ไข แผงควบคุม ดูที่ [การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในเพจแผงควบคุมแบบอินเทอร์แอกทีฟ](#) (ในหน้า 1137)

## การจัดการการแสดงผลข้อมูลแฉงควบคุม

หากคุณมีสิทธิ์จัดการแฉงควบคุมและสิทธิ์จัดการบทบาทและการเข้าใช้บทบาทของคุณ คุณสามารถควบคุมความพร้อมใช้งาน (การแสดงผล) ของแฉงควบคุมแต่ละรายการได้ คุณสามารถระบุการแสดงผลได้ตามบทบาทผู้ใช้ ตัวอย่างเช่น คุณสามารถเลือกแฉงควบคุมและอนุญาตให้บทบาทผู้ใช้ช่วยพนักงานบริการและผู้จัดการฝ่ายบริการแฉงควบคุมดังกล่าวได้

หากคุณไม่เคยระบุการแสดงผลให้กับแฉงควบคุมมาก่อน แฉงควบคุมจะไม่จำกัดการแสดงผลและสามารถแสดงผลให้กับผู้ใช้ทั้งหมดได้ ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ที่มีสิทธิ์ จัดการรายการที่กำหนดเอง จะสามารถเข้าใช้งานแฉงควบคุมได้ตลอดเวลา แม้ว่าไม่มีการให้สิทธิ์เข้าใช้งานแก่บทบาทของผู้ใช้ดังกล่าวก็ตาม

หมายเหตุ: สิทธิ์ เข้าใช้แฉงควบคุมการวิเคราะห์ - ดูแฉงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้า มีหน้าที่ควบคุมการเข้าใช้งานแฉงควบคุมที่สร้างไว้ล่วงหน้าของผู้ใช้ แต่สิทธิ์นี้จะไม่ส่งผลกับการเข้าใช้แฉงควบคุมที่กำหนดเองของผู้ใช้

### ในการระบุการแสดงผลข้อมูลแฉงควบคุม

- 1 คลิกที่แท็บแฉงควบคุม
- 2 คลิกที่ จัดการแฉงควบคุม
- 3 เลือกแฉงควบคุมจากรายการ และคลิกเพื่อแสดงเพจ รายละเอียดแฉงควบคุม
- 4 คลิกที่ จัดการการแสดงผลข้อมูลแฉงควบคุม
- 5 คลิกที่ เพิ่มบทบาท

หมายเหตุ: คุณสามารถเพิ่มบทบาทได้สูงสุดครั้งละ 10 บทบาท ในการเพิ่มบทบาท ให้คลิกที่ บันทึก และ เพิ่มบทบาท ในเพจบทบาทที่เกี่ยวข้อง แล้วทำตามขั้นตอนที่ 5 ซ้ำ จำนวนบทบาทสูงสุดคือ 25

- 6 ในเพจ บทบาทที่เกี่ยวข้อง คลิกที่ไอคอนค้นหาทางด้านขวาของฟิลด์  
กล่องโต้ตอบ ค้นหาบทบาท จะเปิดขึ้น
- 7 คลิกลิงค์ เลือก สำหรับการเลือกบทบาท  
กล่องโต้ตอบ ค้นหาบทบาท จะปิด และเพจ บทบาทที่เกี่ยวข้อง จะแสดงบทบาทที่เลือกไว้
- 8 ในการเพิ่มบทบาทอื่น ให้ทำตามขั้นตอนที่ 6 และ 7 ซ้ำ
- 9 เมื่อการเพิ่มบทบาทเสร็จสิ้น คลิกที่ บันทึก
- 10 คลิกที่ กลับไปที่รายละเอียดแฉงควบคุม

### ในการลบการแสดงผลข้อมูลแฉงควบคุมของบทบาท

- 1 คลิกที่แท็บแฉงควบคุม
- 2 คลิกที่ จัดการแฉงควบคุม
- 3 เลือกแฉงควบคุมจากรายการ และคลิกเพื่อแสดงเพจ รายละเอียดแฉงควบคุม
- 4 คลิกที่ จัดการการแสดงผลข้อมูลแฉงควบคุม

5 คลิกที่ ลบ ซึ่งอยู่ถัดจากชื่อของบทบาท

6 คลิกที่ กลับไปที่รายละเอียดแผนผังความคืบหน้า

หากคุณลบบทบาททั้งหมดออกจากรายการบทบาท แผนผังความคืบหน้าจะไม่ถูกจำกัดอีกต่อไป และสามารถแสดงข้อมูลได้โดยผู้ใช้ทุกราย

## หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง

หัวข้อนี้แสดงข้อมูลเกี่ยวกับประเภทเรื่องวันที่และเวลา รวมถึงช่วงโควต้า

### ประเภทเรื่องวันที่และเวลา

ช่วงในรายงานอาจเป็นไปตามปฏิทินการเงินของบริษัท ซึ่งอาจต่างจากปฏิทินมาตรฐาน ตัวอย่างเช่น บัญชีประมาณของบริษัทอาจเริ่มต้นในวันที่ 1 มิถุนายนของทุกปีปฏิทิน หากบริษัทของคุณเปลี่ยนแปลงวิธีของปีปฏิทินการเงินใน Oracle CRM On Demand แล้ว โปรดตรวจสอบการวิเคราะห์ประวัติด้วยความระมัดระวัง หากคาบเกี่ยวมากกว่าหนึ่งปี ข้อมูลในรายงานตามวิธีของปฏิทินการเงินก่อนหน้านี้จะไม่สามารถจัดเรียงกับข้อมูลโดยใช้วิธีใหม่ของปฏิทินการเงินได้

### ช่วงโควต้า

รายงานที่มีข้อมูลโควต้าแยกตามปีจะใช้เดือนที่ปิดบริษัทของปี แต่ในหน้าจอโควต้า ปีจะแสดงเดือนที่เริ่มต้นของช่วงโควต้า ซึ่งต่างจากรายงาน ตัวอย่างเช่น หากช่วงโควต้าเริ่มจากเดือนพฤศจิกายน 2009 ถึงเดือนมกราคม 2010 แล้ว หน้าจอโควต้าจะแสดงปีเป็น 2009 แต่รายงานจะแสดงปีเป็น 2010

## ดัชนี

- เกี่ยวกับ Ebiz PIP Integration และ Oracle CRM On Demand Order Management - 620
- เกี่ยวกับ Oracle Contact On Demand - 367
- เกี่ยวกับ Oracle Social Engagement and Monitoring - 391
- เกี่ยวกับ Oracle Social Network - 397
- เกี่ยวกับเครื่องมือของ On Demand - 746
- เกี่ยวกับเงื่อนไขของฟิลเตอร์ - 64
- เกี่ยวกับเซสชันที่ใช้พร้อมกันใน Oracle CRM On Demand - 151
- เกี่ยวกับเวิร์กโฟลว์รายการคำขอตัวอย่างและกฎผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 628
- เกี่ยวกับเอกสารแนบ - 128
- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ใน Mail Merge for Word - 763
- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือ On Demand Integration ในรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 767
- เกี่ยวกับแถบเครื่องมือโปรแกรมสร้างเป้าหมายในวิซาร์ดการแบ่งส่วน - 771
- เกี่ยวกับโครงสร้างของเพจเรคคอร์ดใหม่ - 47
- เกี่ยวกับโอกาสทางการขายและการประมาณการ - 268
- เกี่ยวกับไฟล์ vCard - 253
- เกี่ยวกับกรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ - 110
- เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูล การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน และความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 44
- เกี่ยวกับการเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับที่อยู่ - 310
- เกี่ยวกับการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งใน Offline Client - 756
- เกี่ยวกับการแจ้งเตือนกิจกรรม - 162
- เกี่ยวกับการแสดงเรคคอร์ดในการวิเคราะห์ - 778
- เกี่ยวกับการแสดงรายการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ - 627
- เกี่ยวกับการแสดงหรือซ่อนแถบการดำเนินการ - 39
- เกี่ยวกับการใช้ที่อยู่ในรายงาน - 1037
- เกี่ยวกับการกำหนดพิกัดทางภูมิศาสตร์จากข้อมูลที่อยู่ - 315
- เกี่ยวกับการคงสมุดบันทึกที่กำหนดเองที่เชื่อมโยงไว้เมื่อรวมเรคคอร์ด - 122
- เกี่ยวกับการค้นหาเป้าหมาย - 62
- เกี่ยวกับการค้นหาค่าหลัก - 70
- เกี่ยวกับการค้นหาค่าหลักขั้นสูง - 85
- เกี่ยวกับการค้นหาหมายเลขรายการสำหรับเลือกแบบหลายรายการ - 70
- เกี่ยวกับการจัดการ Offline Client - 752
- เกี่ยวกับการจัดการทางแก้ปัญหา - 360
- เกี่ยวกับการจัดทำรายงานด้วยรายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 767
- เกี่ยวกับการตั้งค่าโปรไฟล์ของผู้ใช้ - 722
- เกี่ยวกับการตั้งค่าสามารถอ่านเรคคอร์ดทั้งหมดตามบทบาท - 723
- เกี่ยวกับการทำให้ข้อมูลกิจกรรมและการนัดหมายตรงกัน - 188
- เกี่ยวกับการนำวิวัฒนาการที่แนะนำในแง่ความคมชัดแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1154
- เกี่ยวกับการป้อนฟิลด์คำขอตัวอย่างอัตโนมัติ - 590
- เกี่ยวกับการปิดกั้นผลิตภัณฑ์และเทมเพลต Smart Call - 627
- เกี่ยวกับการลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม - 136
- เกี่ยวกับการลือเรคคอร์ด - 89
- เกี่ยวกับการลากและวางการนัดหมายในปฏิทิน - 163
- เกี่ยวกับข้อจำกัดในรายงาน - 802
- เกี่ยวกับข้อมูลในไฟล์ iCalendar - 182
- เกี่ยวกับขั้นตอนการขายและคุณสมบัติการอัปเดตเป็นกลุ่ม - 285
- เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการทำรายการตัวอย่างและสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 557
- เกี่ยวกับค่าของฟิลเตอร์ - 69
- เกี่ยวกับตัวอักษรพิเศษในที่อยู่อีเมล - 58
- เกี่ยวกับทีมโอกาสทางการขาย - 284
- เกี่ยวกับปฏิทินและสไลด์ริม - 153
- เกี่ยวกับปฏิทินการเงินที่กำหนดเองใน Oracle CRM On Demand Answers - 788
- เกี่ยวกับประเภทเรื่องในรายงาน - 806
- เกี่ยวกับประสิทธิภาพรายงาน - 1127
- เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้นสำหรับผู้ติดต่อ - 263
- เกี่ยวกับผู้ติดต่อที่ปิดกั้น - 262
- เกี่ยวกับผู้ถือบัญชีการเงิน - 649
- เกี่ยวกับฟังก์ชันการเชื่อมโยงแบบสมาร์ทและการแก้ปัญหาอัตโนมัติ - 81
- เกี่ยวกับฟิล์มที่แสดงเป็นภาพ - 54
- เกี่ยวกับฟิล์มที่ต่อกัน - 51
- เกี่ยวกับฟิล์มที่ปกปิดได้ - 57
- เกี่ยวกับฟิล์มที่เกิดทางภูมิศาสตร์ในประเภทเรคคอร์ดที่อยู่ - 314
- เกี่ยวกับฟิล์มรายการสำหรับเลือก กลุ่มคำรายการสำหรับเลือก และฝ่าย - 55
- เกี่ยวกับมุมมองขั้นสูงสำหรับแท็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - 60
- เกี่ยวกับระยะเวลาของเซสชัน Oracle CRM On Demand - 151
- เกี่ยวกับรายการซ้ำเมื่อจัดทำเรคคอร์ด - 143
- เกี่ยวกับรายงานที่สร้างไว้ล่วงหน้า - 784
- เกี่ยวกับรายชื่อผู้ติดต่อที่ซับซ้อน - 256
- เกี่ยวกับสายเซ็นเซอร์อิเล็กทรอนิกส์ - 555
- เกี่ยวกับลำดับชั้น - 1014
- เกี่ยวกับวันทำงานและชั่วโมงทำงานตามปฏิทิน - 156
- เกี่ยวกับวิซาร์ดการแบ่งส่วน - 771
- เกี่ยวกับอินเตอร์เฟซ - 28
- เครื่องหมาย - 1121
- เงินทุน - 458
- เพจเรคคอร์ดรายการใช้บ่อย - 98
- เพจแก้ไขหมายเหตุ - 125
- เพจการตั้งค่าปฏิทิน - 184
- เพจจัดการรายการ - 112
- เพจดูรายการ - 112

- เพจรายการเอกสารแนบ - 133  
 เพจรายการกิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 387  
 เพจรายการที่ใช้บ่อย - 114  
 เพจรายละเอียดการติดต่อ, วอยซ์เมลล์ และอีเมลล์ - 390  
 เพจรายละเอียดประมาณการ - 296  
 เพจหมายเหตุ (รายการ) - 125  
 เรคคอร์ดที่คุณสามารถใช้แบบออฟไลน์ได้ - 750  
 เริ่มต้นใช้งาน - 25  
 เริ่มต้นกับ Answers (รายงานที่กำหนดเอง) - 799  
 แอ  
 แคมเปญ - 196  
 แผงควบคุม - 1133  
 แผนการรับส่งข้อความ - 592  
 แผนทางการเงิน - 655  
 แผนที่ - 319  
 แผนธุรกิจ - 330  
 แอปพลิเคชัน - 414  
 โ  
 โปรแกรมลูกค้า - 407  
 โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลง - 431  
 โปรไฟล์การเข้าใช้และการตั้งค่าบทบาทสำหรับการแปลงค่าลีด - 214  
 โปรไฟล์ทางสังคม - 394  
 โปรไฟล์นายหน้า - 694  
 โอกาสทางการขาย - 268  
 โอกาสทางการขายของแผน - 346  
 โฮมเพจของฉัน - 39  
 ใ  
 ใบส่ง - 617  
 ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 510  
 ใ  
 ไซนอินเป็นผู้ใช้ใหม่ - 27  
 ก  
 กรมธรรม์ - 687  
 กระบวนการเรียกการเรียกหรือสำหรับการแจ้งความสูญเสียขั้นแรก - 668  
 กระบวนการแก้ปัญหาคำขอบริการ - 352  
 กระบวนการแปลงลีดการประกันภัยเป็นลูกค้าด้วยโมเดลความสำเร็จของผู้ผลิต - 670  
 กระบวนการกระทบยอดสินค้าคงคลัง - 526  
 กระบวนการจัดการโอกาสทางการขาย - 222  
 กระบวนการจัดการบริษัท - 222  
 กระบวนการของการจัดทำคำขอบริการ - 351  
 กระบวนการจัดการแคมเปญ - 195  
 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ใช้ที่เป็นพนักงานขาย - 223  
 กระบวนการจัดการการประมาณการสำหรับผู้ดูแลระบบการประมาณการ - 224  
 กระบวนการจัดการความสัมพันธ์แบบเจเนต-นายหน้า - 669  
 กระบวนการจัดการคำขอบริการ - 669  
 กระบวนการจัดการปฏิทินและกิจกรรม - 224  
 กระบวนการจัดการผู้ติดต่อ - 223  
 กระบวนการจัดการลีด - 196  
 กระบวนการทำงานกับคำขอบริการ - 352  
 กระบวนการปิดคำขอบริการ - 352  
 กระบวนการรับสมัครและสร้างความสัมพันธ์แบบเจเนต-นายหน้า - 668  
 กระบวนการวางแผนการขายและจัดทำงบประมาณ - 669  
 กระบวนการวางแผนช่องทาง - 668  
 กระบวนการวิทยาศาสตร์สุขภาพ - 501  
 การเก็บข้อมูลลีด - 212  
 การเข้าใช้เครื่องมือข้อมูลและเครื่องมือการเข้าร่วมกัน - 743  
 การเข้าใช้แผนที่สำหรับที่อยู่ - 311  
 การเข้าใช้ไคซกระบวนการขาย - 275  
 การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับเรคคอร์ดที่คุณเลือก - 92  
 การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับแผนธุรกิจ - 333  
 การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับบริษัท - 229  
 การเชื่อมโยงเรคคอร์ดกับวัตถุประสงค์ - 338  
 การเชื่อมโยงเรคคอร์ดของใช้ผลิตภัณฑ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล - 615  
 การเชื่อมโยงโปรแกรมกับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 448  
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับการทดสอบอื่นๆ - 480  
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับคอร์สและการรับรอง - 479  
 การเชื่อมโยงการทดสอบกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 479  
 การเชื่อมโยงการยอมรับกับการยอมรับอื่นๆ - 495  
 การเชื่อมโยงการยอมรับกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 495  
 การเชื่อมโยงการรับรองกับการทดสอบและคอร์ส - 487  
 การเชื่อมโยงการรับรองกับการรับรองอื่นๆ - 488  
 การเชื่อมโยงการรับรองกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 487  
 การเชื่อมโยงการลงทะเบียนข้อตกลงกับโอกาสทางการขาย - 430  
 การเชื่อมโยงของใช้ผลิตภัณฑ์กับเรคคอร์ดการรับส่งข้อความสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จัดโครงสร้าง - 616  
 การเชื่อมโยงข้อมูลคำขอตัวอย่างกับการติดต่อ - 551  
 การเชื่อมโยงข้อมูลตัวอย่างที่ให้การติดต่อ - 547  
 การเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลกับการติดต่อ - 544  
 การเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าส่งเสริมการขายกับการติดต่อ - 549  
 การเชื่อมโยงคอร์สกับการทดสอบและการรับรอง - 471  
 การเชื่อมโยงคอร์สกับคอร์สอื่นๆ - 472  
 การเชื่อมโยงคอร์สกับผลิตภัณฑ์ ชนิดผลิตภัณฑ์ และทางแก้ปัญหา - 471  
 การเชื่อมโยงบริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 231  
 การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับโอกาสทางการขาย - 275  
 การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับการลงทะเบียนข้อตกลง - 429  
 การเชื่อมโยงผลิตภัณฑ์กับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 447  
 การเชื่อมโยงวัตถุประสงค์การติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อถัดไป และผลลัพธ์กับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูลในการติดต่อจากฝ่ายขาย - 609  
 การเตรียมพร้อมสำหรับการโต้ตอบกับลูกค้า - 372  
 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างแถบการดำเนินการ - 740  
 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างโฮมเพจ - 740

- การเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าภาษาของคุณ - 726
- การเปลี่ยนแปลงชุดรายการสำหรับประเภทเรคคอร์ด - 113
- การเปลี่ยนแปลงตัวเลือก PDF และการพิมพ์บนแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1147
- การเปลี่ยนโครงร่างเพจรายละเอียดของคุณ - 732
- การเปลี่ยนคุณสมบัติของแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1150
- การเปลี่ยนชื่อรายงาน - 798
- การเปลี่ยนชื่อหรือคำอธิบายของแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1152
- การเปลี่ยนชื่อออบเจกต์ของแผงควบคุม - 1146
- การเปลี่ยนผู้ติดต่อหลักของบริษัท - 228
- การเปลี่ยนรหัสผ่าน - 728
- การเปลี่ยนลักษณะที่แสดงของรายงาน - 1010
- การเปลี่ยนลำดับแผงควบคุม - 1154
- การเปลี่ยนสถานะการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 410
- การเปลี่ยนสมุดบันทึกหลักที่กำหนดเองในเรคคอร์ด - 119
- การเปิดใช้งานและปิดใช้งานบริษัทลูกค้า - 404
- การเพิ่มเครดิตให้กับเงินทุน - 462
- การเพิ่มเพจในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1137
- การเพิ่มและการแสดงข้อมูลในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1137
- การเพิ่มและการอัปเดตเรคคอร์ดใน Offline Client - 755
- การเพิ่มใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 261
- การเพิ่มการแนะนำ - 259
- การเพิ่มการทำรายการตัวอย่างในวอลดิสคาลัง - 519
- การเพิ่มข้อความคำอธิบายในผลลัพธ์ - 1075
- การเพิ่มข้อความส่วนเพิ่มให้กับผลลัพธ์ - 1070
- การเพิ่มข้อมูล DEA ในที่อยู่ผู้ติดต่อ - 306
- การเพิ่มข้อมูลที่บันทึกในแคตตาล็อกการนำเสนอในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1143
- การเพิ่มความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 601
- การเพิ่มคอลัมน์ในรายงาน - 1015
- การเพิ่มคำอธิบายในรายงานโดยใช้มุมมองคำอธิบาย - 1072
- การเพิ่มชื่อให้กับผลลัพธ์ - 1041
- การเพิ่มตารางให้กับผลลัพธ์ - 1042
- การเพิ่มทางแก้ปัญหาในคำขอบริการ - 356
- การเพิ่มประสิทธิภาพ - 1128
- การเพิ่มผู้เข้าร่วมขอเงินทุน - 461
- การเพิ่มผู้เข้าร่วมลงในการติดต่อ - 541
- การเพิ่มผู้ใช้ที่ได้รับมอบหมาย - 730
- การเพิ่มผู้ติดต่อหลายคนไปยังการติดต่อบริษัท - 542
- การเพิ่มพอร์ทัลฟิลเตอร์คอลัมน์ - 1082
- การเพิ่มพอร์ทัลภาพ - 1084
- การเพิ่มฟิลเตอร์ลงในคอลัมน์ - 1016
- การเพิ่มฟิลด์ที่กำหนดเองในรายงาน - 1015
- การเพิ่มมุมมองของไฟล์แคตตาล็อกการนำเสนอในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1143
- การเพิ่มมุมมองปฏิทินที่กำหนดเอง - 186
- การเพิ่มรายการแผนรับส่งข้อความ - 595
- การเพิ่มลิงก์การดำเนินการในผลลัพธ์ - 1033
- การเพิ่มลิงก์การนำวิถีที่แนะนำในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1140
- การเพิ่มลิงก์ข้อความและลิงก์ภาพในแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟ - 1141
- การเพิ่มสมุดบันทึกในแผนรับส่งข้อความ - 594
- การเพิ่มสมุดบันทึกในวอลดิสคาลัง - 520
- การเพิ่มสมุดบันทึกในทางแก้ปัญหา - 365
- การเพิ่มลิงคาลังตัวอย่างในวอลดิสคาลัง - 518
- การเพิ่มสินค้าที่ทำรายการลงในการทำรายการตัวอย่าง - 538
- การเพิ่มหมายเหตุ - 124
- การเพิ่มอีเมลจาก Microsoft Outlook และ Lotus Notes - 756
- การเรียกคืนแอปพลิเคชัน - 418
- การเรียกคืนคำขอ MDF - 438
- การเรียกคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 449
- การเรียกกรอง - 671
- การเรียงลำดับและการจัดลำดับคอลัมน์ - 1036
- การเลิกใช้แถบเครื่องมือการติดต่อในเซสชันเบราวเซอร์ - 377
- การเลือกโครงร่างเพจการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง - 609
- การเลือกวัตถุประสงค์การติดต่อหลัก วัตถุประสงค์การติดต่อหลักของครั้งถัดไป หรือผลลัพธ์หลักสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ให้ข้อมูล - 611
- การเสนอราคา - 624
- การเสร็จสิ้นการวิเคราะห์ของคุณ - 1086
- การเอ็กซ์พอร์ตเรคคอร์ดในรายการ - 114
- การเอ็กซ์พอร์ตส่วน - 775
- การแก้ไขความไม่ตรงกันของการนับทางกายภาพและทางอิเล็กทรอนิกส์ - 539
- การแก้ไขคุณสมบัติของพอร์ทัลแผงควบคุมแบบอินเทอร์เน็ตแอกทีฟและรายงาน - 1144
- การแก้ไขคุณสมบัติคอลัมน์ - 1023
- การแก้ไขตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 562
- การแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน - 53
- การแก้ไขรายการภายในเพจรายการ - 109
- การแก้ไขลีดตัวอย่างในสินค้าที่ทำรายการ - 562
- การแนบไฟล์และ URL กับเรคคอร์ด - 130
- การแนบไฟล์กับเรคคอร์ดผ่านฟิลด์เอกสารแนบ - 134
- การแบ่งรายได้จากโอกาสทางการขายระหว่างสมาชิกของทีม - 283
- การแปลงการจำกัดความรับผิดชอบร่วมเป็นการจำกัดความรับผิดชอบหลายภาษา - 582
- การแปลงค่าการลงทะเบียนข้อตกลงเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ หรือโอกาสทางการขาย - 430
- การแปลงค่าบริษัทเป็นบริษัทลูกค้า - 404
- การแปลงค่าลีดเป็นบริษัท ผู้ติดต่อ การลงทะเบียนข้อตกลง หรือโอกาสทางการขาย - 212
- การแสดงแท็บของคุณ - 731
- การแสดงผลแผงควบคุม - 1153
- การแสดงผลตัวอย่างเรคคอร์ด - 89
- การแสดงผลฟิลด์เป็นแถวโดยใช้มุมมองแถว - 1064
- การแสดงผลฟิลด์ใน Pivot Table - 1056
- การแสดงผลฟิลด์ในแถบข้อความเลื่อน - 1078

- การแสดงผลพีชในแผนภูมิ - 1043  
 การแสดงผลพีชในแผนภูมิเป้าหมาย - 1074  
 การแสดงฟิลเตอร์ที่ใช้กับผลลัพธ์ - 1069  
 การแสดงภาพในเพจรายละเอียดเรคคอร์ด - 59  
 การโทรติดต่อ - 378  
 การโอนความเป็นเจ้าของเรคคอร์ด - 116  
 การใช้ Mail Merge for Word - 763  
 การใช้ Offline Client - 750  
 การใช้ Oracle CRM On Demand Integration for Office - 762  
 การใช้เครื่องมือเลือกสมุดบันทึก - 82  
 การใช้เดบิตกับเงินทุน - 466  
 การใช้เรคคอร์ดร่วมกัน (ทีม) - 117  
 การใช้กรอบเรคคอร์ดในเพจรายการ - 111  
 การใช้การค้นหาขั้นสูง - 74  
 การใช้การจัดรูปแบบสำหรับแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1145  
 การใช้งานการเชื่อมโยงยานพาหนะในคำขอบริการ - 707  
 การใช้งานการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 580  
 การใช้งานประเภทผลิตภัณฑ์ยานพาหนะ - 708  
 การใช้ที่อยู่ร่วมกันระหว่างเรคคอร์ดบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย และลูกค้า - 304  
 การใช้ปฏิทินร่วมกัน - 184  
 การใช้ฟังก์ชันในการวิเคราะห์ - 1087  
 การใช้ฟิลเตอร์ที่ได้รับการปรับให้เหมาะสม - 1013  
 การใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 767  
 การใช้วิธีการแบ่งส่วน - 771  
 การใช้สคริปต์การประเมิน - 135  
 การใช้สคริปต์การประเมินกิจกรรม - 187  
 การใช้สคริปต์คำขอบริการ - 356  
 การใช้สคริปต์คุณสมบัติ - 211  
 การให้ตัวอย่างในระหว่างการติดต่อจากฝ่ายขาย - 539  
 การให้ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนคอลัมน์ในรายงาน - 1072  
 การให้สิทธิ์การไชนอินแก่ฝ่ายให้บริการด้านเทคนิค - 731  
 การกระทบยอดวงเวียนค่าคงคลัง - 522  
 การกำหนดเครื่องมือรายการตัวอย่าง - 748  
 การกำหนดเครื่องมือรายการที่ใช้บ่อย - 746  
 การกำหนดเครื่องมือรายงาน - 747  
 การกำหนดเครื่องมือศูนย์ข้อความ - 747  
 การกำหนดเป้าหมายผู้ติดต่อสำหรับแคมเปญ - 199  
 การกำหนดโปรไฟล์ครัวเรือน - 634  
 การกำหนดการนัดหมายกับผู้อื่น - 179  
 การขอการยอมรับ - 497  
 การขออนุมัติสินค้าคงคลังระหว่างดำเนินการ - 521  
 การขอรับการรับรอง - 489  
 การขอรับข้อมูลหมายเหตุ - 126  
 การขาย - 221  
 การค้นหาเรคคอร์ด - 61  
 การค้นหาเรคคอร์ดโดยใช้การค้นหาค่าหลักขั้นสูง - 83  
 การค้นหาเรคคอร์ดในเพจรายการ - 78  
 การค้นหาเรคคอร์ดในแถบการดำเนินการ - 72  
 การค้นหาเรคคอร์ดในวินโดว์การค้นหา - 78  
 การค้นหาที่อยู่บนแผนที่ - 321  
 การค้นหาบริษัทลูกค้า - 405  
 การควบคุมการแสดงผลแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1138  
 การควบคุมการแสดงผลพีชเมื่อผู้ใช้ดูข้อมูลเพิ่มเติมในแผงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1144  
 การคัดลอกเรคคอร์ด - 88  
 การคัดลอกและการย้ายรายงาน - 798  
 การคำนวณขนาดข้อตกลง - 429  
 การคำนวณยอดรวมของสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 525  
 การจัดการ Call Center - 369  
 การจัดการ Oracle Contact On Demand - 372  
 การจัดการ PRM และไอเทค - 401  
 การจัดการเงินทุน - 460  
 การจัดการแคมเปญ - 199  
 การจัดการแผงควบคุม - 1135  
 การจัดการแผนทางการเงิน - 656  
 การจัดการแผนธุรกิจ - 332  
 การจัดการแผนรับส่งข้อความ - 594  
 การจัดการแอปพลิเคชัน - 415  
 การจัดการโควตา - 294  
 การจัดการโควตาของคุณ - 726  
 การจัดการโปรแกรมลูกค้า - 409  
 การจัดการโปรไฟล์ทางสังคม - 396  
 การจัดการโปรไฟล์หน้าหน้า - 696  
 การจัดการโอกาสทางการขาย - 272  
 การจัดการโอกาสทางการขายของแผน - 347  
 การจัดการใบสั่ง - 619  
 การจัดการใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 512  
 การจัดการกรรมธรรม์ - 689  
 การจัดการกับปฏิทินและกิจกรรม - 158  
 การจัดการการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 410  
 การจัดการการเรียกร้อง - 673  
 การจัดการการแสดงผลแผงควบคุม - 1155  
 การจัดการการขาย - 221  
 การจัดการการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 578  
 การจัดการการตลาด - 195  
 การจัดการการติดต่อกลับ (เว็บและโทรศัพท์) - 379  
 การจัดการการติดต่อทางโทรศัพท์ - 375  
 การจัดการการถือครองบัญชีการเงิน - 654  
 การจัดการการทดสอบ - 478  
 การจัดการการทำรายการตัวอย่าง - 533  
 การจัดการการประกันภัย - 667  
 การจัดการการประมาณการ - 289



- การจัดการการปันส่วน - 566  
 การจัดการการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 571  
 การจัดการการยอมรับ - 494  
 การจัดการการรับรอง - 486  
 การจัดการการลงทะเบียนข้อตกลง - 424  
 การจัดการการวิเคราะห์ - 788  
 การจัดการกิจกรรม - 506  
 การจัดการข้อความวอยซ์เมลล์ - 379  
 การจัดการข้อบกพร่องใช้ผลิตภัณฑ์ - 615  
 การจัดการครัวเรือน - 633  
 การจัดการความเสียหาย - 681  
 การจัดการความคุ้มครอง - 678  
 การจัดการความมั่งคั่ง - 631  
 การจัดการความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 605  
 การจัดการความสัมพันธ์ผู้ค้าและไอเทค - 401  
 การจัดการคอร์ส - 470  
 การจัดการคำขอ MDF - 437  
 การจัดการคำขอตั้งราคาพิเศษ - 446  
 การจัดการคำขอตัวอย่าง - 588  
 การจัดการคำขอบริการ - 355  
 การจัดการการวัดสินค้าคงคลัง - 518  
 การจัดการตัวแทนจำหน่าย - 701  
 การจัดการตัวบ่งชี้เรเคอร์คสำหรับส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้อง - 739  
 การจัดการตัวอย่าง - 513  
 การจัดการทรัพย์สินประกันภัย - 684  
 การจัดการทางแก้ปัญหา - 363  
 การจัดการที่อยู่ - 302  
 การจัดการบริการและการติดต่อ - 351  
 การจัดการบริษัท - 226  
 การจัดการบริษัทของแผน - 341  
 การจัดการบริษัทผู้ค้า - 403  
 การจัดการบริษัทพอร์ทัลโพลีโอ - 639  
 การจัดการบัญชีการเงิน - 647  
 การจัดการประสิทธิภาพแคมเปญ - 201  
 การจัดการผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 661  
 การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 453  
 การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน - 626  
 การจัดการผู้ติดต่อ - 248  
 การจัดการผู้ติดต่อของแผน - 344  
 การจัดการผู้ถือกรรมธรรม์ - 693  
 การจัดการผู้ถือบัญชีการเงิน - 651  
 การจัดการฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 686  
 การจัดการยานพาหนะ - 706  
 การจัดการรายการแผนรับส่งข้อความ - 600  
 การจัดการรายการทางการเงิน - 665  
 การจัดการรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 528  
 การจัดการลือตัวอย่าง - 574  
 การจัดการลีด - 209  
 การจัดการวัตถุประสงค์ - 337  
 การจัดการสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 524  
 การจัดการสินค้าที่ทำรายการ - 561  
 การจัดการสื่อทางสังคม - 393  
 การจัดการอีเมลล์ - 380  
 การจัดทำเทมเพลต Mail Merge for Word - 765  
 การจัดทำเรเคอร์ค - 47  
 การจัดทำเรเคอร์คการปรับปรุงสินค้าคงคลังใหม่ - 537  
 การจัดทำแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1135  
 การจัดทำและแก้ไขรายการ - 104  
 การจัดทำแอปพลิเคชัน - 416  
 การจัดทำโปรแกรมผู้ค้า - 409  
 การจัดทำการเป็นสมาชิกโปรแกรมผู้ค้า - 410  
 การจัดทำการโอนตัวอย่าง - 534  
 การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างร่วม - 579  
 การจัดทำการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่างหลายภาษา - 579  
 การจัดทำการตอบกลับข้อความจากแผนรับส่งข้อความ - 596  
 การจัดทำการตอบกลับข้อความจากรายการแผนรับส่งข้อความ - 601  
 การจัดทำการนัดหมายสำหรับหลายบริษัท - 242  
 การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลง - 424  
 การจัดทำการลงทะเบียนข้อตกลงจากโอกาสทางการขาย - 282  
 การจัดทำกิจกรรม - 161  
 การจัดทำคำขอตั้งราคาพิเศษจากโอกาสทางการขาย - 281  
 การจัดทำจดหมายหรืออีเมลล์จำนวนมากด้วย Mail Merge for Word - 765  
 การจัดทำที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรเคอร์คบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ค้า - 303  
 การจัดทำที่อยู่ที่ไม่ได้ใช้ร่วมกันขึ้นใหม่ในเรเคอร์คบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือผู้ค้า - 308  
 การจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษเป็นรายการที่เกี่ยวข้อง - 454  
 การจัดทำพอร์ทัลสำหรับแผนควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1148  
 การจัดทำรายการใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 620  
 การจัดทำรายการตัวอย่างที่สูญหายและค้นพบ - 537  
 การจัดทำรายงานโดยใช้รายงานและการวิเคราะห์สำหรับ Excel - 768  
 การจัดทำรายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลังสำหรับวัดสินค้าคงคลัง - 520  
 การจัดทำส่วน - 773  
 การจัดอันดับทางแก้ปัญหา - 365  
 การจำกัดเรเคอร์คกิจกรรมที่แสดง - 168  
 การจำกัดเรเคอร์คบริษัทที่แสดงผล - 232  
 การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 576  
 การดาวน์โหลดเทมเพลต Mail Merge for Word - 764  
 การดาวน์โหลดเรเคอร์คไปยัง Offline Client ของคุณ - 753  
 การดาวน์โหลดรายงาน - 795  
 การดาวน์โหลดรายงานและการวิเคราะห์สำหรับเทมเพลต Excel - 768  
 การดาวน์โหลดตัวชี้วัดการแบ่งส่วน - 772  
 การดำเนินการค้นหาพื้นที่ใกล้เคียง - 322

- การดึงข้อมูล ID โซนอินผู้ใช้หรือการรีเซ็ตรหัสผ่าน - 149
- การดูเรคคอร์ดที่อยู่จากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า - 311
- การดูแนวทางการตรวจสอบสำหรับเรคคอร์ด - 142
- การดูและแก้ไขประมาณการที่ใช้สกุลเงินอื่น - 292
- การดูการทำรายการเบิกจ่าย - 538
- การดูกิจกรรม - 160
- การดูข้อมูลบริการ Oracle CRM On Demand - 148
- การดูค่าส่งออกข้อมูลของคุณ - 744
- การดูปฏิทินของผู้ใช้อื่น - 183
- การดูประวัติการโต้ตอบ - 386
- การดูประวัติการประมาณการ - 293
- การดูฟิลด์แนวทางการตรวจสอบ - 726
- การดูรายการงานกลุ่ม - 187
- การตรวจสอบข้อมูลตัวแทนของคุณ - 729
- การตรวจสอบคู่มือของคุณ - 41
- การตรวจสอบเวลาติดต่อที่ดีที่สุด - 260
- การตรวจสอบเอเจนต์ - 386
- การตรวจสอบแผนการรับส่งข้อความที่แนะนำสำหรับกิจกรรม - 595
- การตรวจสอบการประมาณการ - 290
- การตรวจสอบกิจกรรมเงินทุน - 466
- การตรวจสอบกิจกรรมการโซนอิน - 727
- การตรวจสอบกิจกรรมตัวอย่าง - 557
- การตรวจสอบข้อมูลรายงาน - 793
- การตรวจสอบลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ - 555
- การตรวจสอบสลิป - 211
- การตรวจสอบสถิติของคุณ - 384
- การตลาด - 195
- การตั้งค่า Offline Client - 752
- การตั้งค่าไฟล์เดอรัยงาน - 789
- การตั้งค่าโหมดดูผลเรคคอร์ดก่อน - 725
- การตั้งค่าการแสดงไฟล์เดอรัยงานที่ใช้ร่วมกันของผู้ใช้ - 790
- การตั้งค่าคำถามสำหรับการรักษาความปลอดภัย - 728
- การตั้งค่าชื่อของคุณ - 724
- การตั้งค่าปฏิทินของคุณ - 741
- การตั้งค่าประเภทเรคคอร์ดการค้นหาดีฟอลต์ของคุณ - 724
- การตั้งค่ามุมมองปฏิทินดีฟอลต์ของคุณ - 185
- การตั้งค่าสูตรของคอลัมน์ - 1032
- การติดต่อ - 367
- การติดต่อ Oracle - 152
- การติดตามกิจกรรมหลัก - 690
- การติดตามการเยี่ยม (การติดต่อจากฝ่ายขาย) ลูกค้า - 169
- การติดตามการเรียกร้องหลัก - 673
- การติดตามข้อมูลทางการเงินของยานพาหนะ - 711
- การติดตามความสนใจของผู้ติดต่อ - 260
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัท - 233
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและผู้ติดต่อ - 234
- การติดตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ติดต่อ - 257
- การติดตามคำขอบริการสำหรับยานพาหนะ - 708
- การติดตามลูกค้าและคู่แข่งของบริษัท - 237
- การติดตามลูกค้าและคู่แข่งสำหรับโอกาสทางการขาย - 274
- การติดตามบัญชีการเงินหลัก - 647
- การติดตามประวัติการขายของยานพาหนะ - 709
- การติดตามประวัติการบริการของยานพาหนะ - 710
- การติดตามผลิตภัณฑ์ทางการเงินหลัก - 662
- การติดตามผู้ได้รับเชิญมายังกิจกรรม - 507
- การติดตามผู้ติดต่อหลักของบัญชีพอร์ตโฟลิโอ - 640
- การติดตามรายได้ตามบริษัท - 239
- การติดตามรายได้ตามผู้ติดต่อ - 258
- การติดตามสมาชิกในครัวเรือน - 635
- การติดตามสินทรัพย์ - 238
- การถือครองบัญชีการเงิน - 652
- การทดสอบ - 476
- การทำเครื่องหมายการจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเป็นคำดีพอลต์ - 580
- การทำเครื่องหมายที่อยู่ที่ใช้ร่วมกันเป็นตรวจสอบแล้ว - 305
- การทำเครื่องหมายว่างงานเสร็จสมบูรณ์ - 168
- การทำโครงสร้างข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - 733
- การทำโครงสร้างฟิลด์ให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคล - 737
- การทำให้อุปกรณ์ปฏิบัติตามเงื่อนไขเพจแฉงควบคุมแบบอินเตอร์แอคทีฟ - 1140
- การทำให้อุปกรณ์มองเห็นการทดสอบได้ - 480
- การทำให้อุปกรณ์มองเห็นการยอมรับได้ - 496
- การทำให้อุปกรณ์มองเห็นการรับรองได้ - 488
- การทำให้อุปกรณ์มองเห็นคอร์สได้ - 472
- การทำงานกับ Oracle Social Network - 398
- การทำงานกับเพจปฏิทิน - 157
- การทำงานกับเรคคอร์ด - 43
- การทำงานกับเอกสารแนบ - 127
- การทำงานกับแอปพลิเคชัน RSS - 43
- การทำงานกับโฮมเพจเงินทุน - 458
- การทำงานกับโฮมเพจแคมเปญ - 197
- การทำงานกับโฮมเพจแผนทางการเงิน - 655
- การทำงานกับโฮมเพจแผนธุรกิจ - 331
- การทำงานกับโฮมเพจแผนรับส่งข้อความ - 593
- การทำงานกับโฮมเพจแอปพลิเคชัน - 414
- การทำงานกับโฮมเพจโปรแกรมลูกค้า - 407
- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์ทางสังคม - 395
- การทำงานกับโฮมเพจโปรไฟล์นายหน้า - 695
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสของแผน - 346
- การทำงานกับโฮมเพจโอกาสทางการขาย - 270
- การทำงานกับโฮมเพจใบสั่ง - 617
- การทำงานกับโฮมเพจใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 511
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม - 688
- การทำงานกับโฮมเพจการเรียกร้อง - 671
- การทำงานกับโฮมเพจการจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 577
- การทำงานกับโฮมเพจการติดต่อ - 370

- การทำงานกับโฮมเพจการถือครองบัญชีการเงิน - 652
- การทำงานกับโฮมเพจการทดสอบ - 476
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการตัวอย่าง - 531
- การทำงานกับโฮมเพจการทำรายการทางการเงิน - 664
- การทำงานกับโฮมเพจการประมาณการ - 288
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วน - 565
- การทำงานกับโฮมเพจการปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 569
- การทำงานกับโฮมเพจการยอมรับ - 492
- การทำงานกับโฮมเพจการรับรอง - 485
- การทำงานกับโฮมเพจการลงทะเบียนข้อตกลง - 422
- การทำงานกับโฮมเพจกิจกรรม - 504
- การทำงานกับโฮมเพจข้อบังคับผลิตภัณฑ์ - 613
- การทำงานกับโฮมเพจครัวเรือน - 632
- การทำงานกับโฮมเพจความเสี่ยงภัย - 679
- การทำงานกับโฮมเพจความคุ้มครอง - 676
- การทำงานกับโฮมเพจความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 604
- การทำงานกับโฮมเพจเคอร์รี่ - 469
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอ MDF - 435
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอตั้งราคาพิเศษ - 445
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอตัวอย่าง - 587
- การทำงานกับโฮมเพจคำขอบริการ - 353
- การทำงานกับโฮมเพจลูกค้า - 402
- การทำงานกับโฮมเพจงวดสินค้าคงคลัง - 516
- การทำงานกับโฮมเพจตัวแทนจำหน่าย - 699
- การทำงานกับโฮมเพจทรัพย์สินประกันภัย - 683
- การทำงานกับโฮมเพจทางแก้ปัญหา - 362
- การทำงานกับโฮมเพจที่อยู่ - 300
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัท - 225
- การทำงานกับโฮมเพจบริษัทของแผน - 340
- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีการเงิน - 646
- การทำงานกับโฮมเพจบัญชีพอร์ตไฟล์โอ - 638
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 660
- การทำงานกับโฮมเพจผลิตภัณฑ์ที่ปิดกั้น - 625
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อ - 246
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ติดต่อของแผน - 343
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือกรรมธรรม์ - 692
- การทำงานกับโฮมเพจผู้ถือบัญชีการเงิน - 649
- การทำงานกับโฮมเพจฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 685
- การทำงานกับโฮมเพจยานพาหนะ - 704
- การทำงานกับโฮมเพจรายการแผนรับส่งข้อความ - 599
- การทำงานกับโฮมเพจลีดตัวอย่าง - 573
- การทำงานกับโฮมเพจลีด - 207
- การทำงานกับโฮมเพจวัตถุประสงค์ - 336
- การทำงานกับโฮมเพจสื่อทางสังคม - 392
- การทำงานกับรายการ - 99
- การทำงานกับรายการกิจกรรม - 164
- การทำงานกับรายการหมายเหตุ - 126
- การทำงานกับศูนย์ข้อความ - 42
- การทำงานร่วมกับแอปพลิเคชันอื่นๆ - 749
- การทำรายการตัวอย่าง - 530
- การทำรายการทางการเงิน - 664
- การทำรายงานที่กำหนดเองให้เป็นส่วนกลาง - 1085
- การนับเรคคอร์ดในรายการ - 114
- การนำวิเคาไปยังโปรแกรมแก้ไข แฝงควบคุม - 1136
- การบันทึกการตอบกลับแคมเปญ - 200
- การบันทึกการนัดหมายเป็นไฟล์ iCalendar - 181
- การบันทึกข้อกำหนดการรับรองสำหรับการยอมรับ - 496
- การบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อเป็นเทมเพลต - 554
- การบันทึกผู้ติดต่อเป็นไฟล์ vCard - 255
- การปฏิเสธแอปพลิเคชัน - 418
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 452
- การปฏิเสธการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 441
- การปฏิเสธการลงทะเบียนข้อตกลง - 427
- การปฏิเสธคำขอ MDF - 439
- การปฏิเสธคำขอตั้งราคาพิเศษ - 450
- การปฏิเสธลีด - 217
- การประเมินแอปพลิเคชัน - 417
- การประเมินทางแก้ปัญหา - 364
- การประเมินประเภทเรื่องกรรงาน - 938
- การประกันภัย - 667
- การประมวลผลการเรียกร้อง - 465
- การประมวลผลคำขอสำหรับทุน - 463
- การประมาณการ - 288
- การปรับแต่งแอปพลิเคชันของคุณ - 715
- การปรับแต่งตัวอย่างในการปันส่วน - 567
- การปรับการทำรายการตัวอย่าง - 536
- การปรับปรุงเรคคอร์ดการปรับปรุงสินค้าคงคลังที่มีอยู่ - 536
- การปรับปรุงการตอบกลับข้อความ - 177
- การปันส่วน - 565
- การปันส่วนตัวอย่างให้ผู้ใช้ปลายทาง - 567
- การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 569
- การปิดแคมเปญ - 200
- การปิดกั้นผู้ติดต่อ - 262
- การปิดคำขอบริการที่แก้ไขปัญหาแล้ว - 357
- การปิดงวดสินค้าคงคลัง - 521
- การพิมพ์ข้อมูลที่ปรากฏขึ้นบนเพจ - 148
- การพิมพ์รายงาน - 793
- การฟิลเตอร์รายการ - 108
- การยกเลิกแอปพลิเคชัน - 419
- การยกเลิกการลงทะเบียนข้อตกลง - 428
- การยกเลิกการส่งประมาณการ - 294
- การยกเลิกคำขอ MDF - 440
- การยกเลิกคำขอตั้งราคาพิเศษ - 451
- การยกระดับคำขอบริการ - 357

- การยอมรับ - 492
- การรวมเรคคอร์ด - 121
- การรวมผลลัพธ์จากหลายรายงานโดยใช้การดำเนินการเกี่ยวกับเซต - 1037
- การระบุโอกาสทางการขายใหม่ - 273
- การระบุโอกาสทางการขายหลักและย่อย - 281
- การระบุกิจกรรมให้แก่พนักงานอื่น - 169
- การระบุค่าคงที่ - 1088
- การระบุค่าของบริการ - 355
- การระบุบริษัทใหม่ - 228
- การระบุบริษัทย่อยพอร์ตโฟลิโอ - 641
- การระบุบริษัทหลัก - 232
- การระบุผลิตภัณฑ์ใหม่ - 210
- การรันฟังก์ชันการรวม - 1094
- การรันรายงาน - 794
- การรับเส้นทางการขับรถ - 324
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างทั้งหมด - 534
- การรับทราบการรับการโอนตัวอย่างบางส่วน - 535
- การรับทราบการรับสินค้าคงคลังตัวอย่าง - 525
- การรับรอง - 484
- การรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้าง - 607
- การรีเฟรชประมาณการ - 291
- การลงทะเบียนในคอร์ส - 473
- การลงทะเบียนการทดสอบ - 481
- การลงทะเบียนข้อตกลง - 422
- การลบและการเรียกเรคคอร์ดเดิม - 140
- การลบแอปพลิเคชัน - 419
- การลบโปรแกรมลูกค้า - 412
- การลบการเป็นสมาชิกโปรแกรมลูกค้า - 411
- การลบที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน - 309
- การลบที่อยู่ออกจากบริษัท ผู้ติดต่อ ตัวแทนจำหน่าย หรือลูกค้า - 309
- การลบบริษัทลูกค้า - 405
- การลบผู้ซื้อออกจากกิจกรรม - 163
- การลบรายงาน - 797
- การลบออบเจกต์แม่ควบคุม - 1147
- การลิงค์ผู้ติดต่อกับบริษัทหลายรายการ - 257
- การวางแผนการติดต่อเป็นกลุ่ม - 174
- การวางแผนธุรกิจ - 327
- การวิเคราะห์ไปป์ไลน์ - 280
- การวิเคราะห์การติดตามผลผลิต - 217
- การวิเคราะห์ประสิทธิภาพบริษัท - 243
- การวิเคราะห์ผู้ติดต่อ - 260
- การส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 591
- การส่งแอปพลิเคชันเพื่ออนุมัติ - 416
- การส่งใบสั่งสำหรับผลิตภัณฑ์ - 622
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 441
- การส่งการเรียกร้องสำหรับคำขอตั้งราคาพิเศษ - 452
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงเพื่อขออนุมัติ - 425
- การส่งการลงทะเบียนข้อตกลงอีกครั้ง - 427
- การส่งข้อมูลรายละเอียดการติดต่อสำหรับการติดตามสินค้าคงคลัง - 554
- การส่งคำขอ MDF เพื่อขออนุมัติ - 437
- การส่งคำขอตั้งราคาพิเศษเพื่อขออนุมัติ - 448
- การส่งคืนการลงทะเบียนข้อตกลง - 427
- การส่งคืนคำขอ MDF - 438
- การส่งคืนคำขอตั้งราคาพิเศษ - 449
- การส่งประมาณการ - 293
- การส่งหมายเหตุให้กับผู้ใช้อื่นๆ - 127
- การส่งอีเมลการตลาดโดยใช้ Oracle Eloqua Engage - 263
- การสร้างเครือข่ายทางสังคม - 391
- การสรุปกิจกรรมการติดต่อ - 382
- การสิ้นสุดงวดการลงทะเบียนข้อตกลง - 428
- การโอเลดผู้ใช้เมื่อไม่มีข้อมูล - 1080
- การอนุญาตให้ผู้ใช้เลือกมุมมองเฉพาะโดยใช้มุมมองเครื่องมือเลือกมุมมอง - 1073
- การอนุมัติและการเผยแพร่ทางแก้ปัญหา - 365
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับการตั้งราคาพิเศษ - 453
- การอนุมัติการเรียกร้องสำหรับคำขอ MDF - 442
- การอนุมัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 426
- การอนุมัติการสมัคร - 417
- การอนุมัติคำขอ MDF - 440
- การอนุมัติคำขอตั้งราคาพิเศษ - 451
- การออกจาก Oracle CRM On Demand - 152
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนการทดสอบ - 481
- การอัปเดตเรคคอร์ดการลงทะเบียนคอร์ส - 473
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการยอมรับ - 497
- การอัปเดตเรคคอร์ดคำขอการรับรอง - 489
- การอัปเดตเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงจากเรคคอร์ดหลัก - 97
- การอัปเดตกลุ่มเรคคอร์ด - 120
- การอัปเดตการลงทะเบียนข้อตกลง - 429
- การอัปเดตกิจกรรม - 162
- การอัปเดตความเป็นเจ้าของยานพาหนะ - 709
- การอัปเดตรายละเอียดเรคคอร์ด - 90
- การอัปเดตรายละเอียดส่วนบุคคลของคุณ - 716
- การอัปเดตเรคคอร์ดจาก Offline Client - 755
- การอัปเดตส่วน - 775
- การอิมพอร์ตแอปพลิเคชัน - 419
- การอิมพอร์ตไฟล์ vCard - 255
- การอิมพอร์ตผู้ติดต่อของคุณ - 249
- กิจกรรม - 504
- ข**
- ข้อกำหนดของระบบสำหรับ Oracle CRM On Demand - 151
- ข้อควรพิจารณาเมื่อมีการแก้ไขฟิลด์ในฟิลด์ที่ต่อกัน - 52
- ข้อควรพิจารณาเมื่ออิมพอร์ตไฟล์ vCard ใน Oracle CRM On Demand - 254
- ข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ - 613
- ขั้นตอนที่ 1

- การกำหนดเกณฑ์ - 1014
- ขั้นตอนที่ 2
- การจัดทำโครงสร้าง - 1038
- ขั้นตอนที่ 3
- การกำหนดพรมณ์ (ไม่จำเป็น) - 1081
- ขั้นตอนที่ 4
- การตรวจสอบรายงาน - 1085
- ค
- ครัวเรือน - 631
- ความเสียหาย - 679
- ความคุ้มครอง - 676
- ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 603
- คอร์ส - 468
- คำขอ MDF - 435
- คำขอตั้งราคาพิเศษ - 444
- คำขอตัวอย่าง - 586
- คำขอบริการ - 352
- คำสั่ง Case - 1122
- ลูกค้า - 401
- ง
- งวดสินค้าคงคลัง - 515
- จ
- จัดการประมาณการของทีมของคุณ - 295
- ต
- ตัวแทนจำหน่าย - 699
- ตัวแปรเซสชัน - 1124
- ตัวอย่างของการใช้เรคคอร์ดการรับส่งข้อความผลิตภัณฑ์ตามโครงสร้างและข้อบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ - 612
- ตัวอย่างประเภทเรคคอร์ดที่เชื่อมโยงกับประเภทเรคคอร์ดอื่นๆ - 93
- ท
- ทรัพย์สินประกันภัย - 682
- ทางแก้ปัญหา - 360
- ที่อยู่ - 299
- บ
- บริการและการติดต่อ - 351
- บริษัท - 224
- บริษัทของแผน - 340
- บัญชีการเงิน - 644
- ป
- ปฏิทินและกิจกรรม - 153
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ที่อยู่ผู้ติดต่อ - 841
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมทางการตลาด - 855
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติขั้นตอนการขาย - 889
- ประเภทเรื่องในการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อ - 842
- ประเภทเรื่องการรายงานเกี่ยวกับบริษัท - 909
- ประเภทเรื่องการรายงานแคมเปญ - 946
- ประเภทเรื่องการรายงานโอกาสทางการขาย - 978
- ประเภทเรื่องการรายงานใบสั่ง - 991
- ประเภทเรื่องการรายงานการเสนอราคา - 998
- ประเภทเรื่องการรายงานการประมาณการ - 967
- ประเภทเรื่องการรายงานการวางแผนธุรกิจ - 943
- ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรม - 965
- ประเภทเรื่องการรายงานกิจกรรมที่ใช้ร่วมกัน - 1002
- ประเภทเรื่องการรายงานของลูกค้า - 993
- ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและลูกค้า - 915
- ประเภทเรื่องการรายงานของบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 918
- ประเภทเรื่องการรายงานครัวเรือน - 972
- ประเภทเรื่องการรายงานความสัมพันธ์ของผู้ติดต่อ - 949
- ประเภทเรื่องการรายงานคำขอบริการ - 1000
- ประเภทเรื่องการรายงานทางแก้ปัญหา - 1004
- ประเภทเรื่องการรายงานทีมโอกาสทางการขาย - 990
- ประเภทเรื่องการรายงานบริษัทและคู่แข่ง - 912
- ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อ - 950
- ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย - 987
- ประเภทเรื่องการรายงานผู้ติดต่อของบริษัท - 906
- ประเภทเรื่องการรายงานยานพาหนะ - 1008
- ประเภทเรื่องการรายงานรายได้ของบริษัท - 907
- ประเภทเรื่องการรายงานรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 987
- ประเภทเรื่องการรายงานลีด - 975
- ประเภทเรื่องการรายงานสินทรัพย์ - 941
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเอง - 963
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและโอกาสทางการขาย - 957
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและบริษัท - 952
- ประเภทเรื่องการรายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองขั้นสูง - 923
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของการวิเคราะห์การติดตามการใช้ - 901
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ของประวัติของบริษัทและคู่แข่ง - 813
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ที่อยู่บริษัท - 811
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขาย - 873
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 866
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติโอกาสทางการขายและลูกค้า - 869
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติไปป์ไลน์ - 881
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการเสนอราคา - 887
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการตอบกลับแคมเปญ - 838
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติการลงทะเบียนข้อตกลง - 849
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรม - 828
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติกิจกรรมการติดต่อ - 833
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติครัวเรือน - 857
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติความสนใจของผู้ติดต่อ - 844
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอบริการ - 891
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติลูกค้า - 879
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติตัวแทนจำหน่าย - 854
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทางแก้ปัญหา - 896
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของโอกาสทางการขาย - 878
- ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของบริษัท - 827

ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติทีมของผู้ติดต่อ - 847  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติที่อยู่ที่ใช้ร่วมกัน - 893  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัท - 824  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและลูกค้า - 816  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติบริษัทและบริษัทที่เกี่ยวข้อง - 819  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ - 885  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 898  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของโอกาสทางการขาย - 872  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผู้ติดต่อของบริษัท - 823  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติพอร์ตโฟลิโอ - 883  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้ของผู้ติดต่อ - 845  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์การลงทะเบียนข้อตกลง - 851  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติรายได้จากผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสทางการขาย - 875  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติผลิตภัณฑ์ - 860  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติสินทรัพย์ - 831  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 1006  
 ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและคู่แข่ง - 981  
 ประเภทเรื่องที่รายงานโอกาสทางการขายและลูกค้า - 984  
 ประเภทเรื่องที่รายงานการส่งเนื้อหาส่วนบุคคล - 995  
 ประเภทเรื่องที่รายงานกิจกรรม - 921  
 ประเภทเรื่องที่รายงานออบเจกต์ที่กำหนดเองและผู้ติดต่อ - 955  
 ประเภทเรื่องการวิเคราะห์ประวัติแคมเปญ - 836  
 ประเภทเรื่องออบเจกต์ที่กำหนดเองและการรายงานคำขอบริการ - 960

**ผ**  
 ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 658  
 ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน - 624  
 ผู้ติดต่อ - 246  
 ผู้ติดต่อของแผน - 343  
 ผู้ถือกรรมสิทธิ์ - 692

**ฝ**  
 ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 685

**พ**  
 พอร์ตโฟลิโอ - 637

**ฟ**  
 ฟังก์ชันการแปลงค่า - 1119  
 ฟังก์ชันคณิตศาสตร์ - 1105  
 ฟังก์ชันรวม - 1089  
 ฟังก์ชันระบบ - 1120  
 ฟังก์ชันวันที่/เวลาของปฏิทิน - 1112  
 ฟังก์ชันสตรีม - 1099  
 ฟิลด์เงินทุน - 467  
 ฟิลด์แคมเปญ - 201  
 ฟิลด์แผนทางการเงิน - 657  
 ฟิลด์แผนธุรกิจ - 334  
 ฟิลด์แผนรับส่งข้อความ - 596  
 ฟิลด์โปรแกรมลูกค้า - 412

ฟิลด์โปรไฟล์ทางสังคม - 396  
 ฟิลด์โปรไฟล์นายหน้า - 696  
 ฟิลด์โอกาสของแผน - 348  
 ฟิลด์โอกาสทางการขาย - 285  
 ฟิลด์ใบสั่ง - 622  
 ฟิลด์ใบอนุญาตในรัฐของผู้ติดต่อ - 512  
 ฟิลด์กรรมสิทธิ์ - 690  
 ฟิลด์การเป็นสมาชิกโปรแกรม - 411  
 ฟิลด์การเรียกร้อง - 673  
 ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบตัวอย่าง - 583  
 ฟิลด์การจำกัดความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง - 585  
 ฟิลด์การถือครองบัญชีการเงิน - 654  
 ฟิลด์การทดสอบ - 482  
 ฟิลด์การทำรายการตัวอย่าง - 558  
 ฟิลด์การทำรายการทางการเงิน - 665  
 ฟิลด์การประมาณการ - 297  
 ฟิลด์การปันส่วน - 568  
 ฟิลด์การปันส่วนสำหรับผู้ติดต่อ HCP - 571  
 ฟิลด์การยอมรับ - 498  
 ฟิลด์การรับรอง - 490  
 ฟิลด์การลงทะเบียนการทดสอบ - 484  
 ฟิลด์การลงทะเบียนข้อตกลง - 432  
 ฟิลด์การลงทะเบียนคอร์ส - 475  
 ฟิลด์การสมัคร - 419  
 ฟิลด์กิจกรรม - 189, 509  
 ฟิลด์กิจกรรมการติดต่อ (Oracle Contact On Demand) - 389  
 ฟิลด์ข้อป่งใช้ผลิตภัณฑ์ - 616  
 ฟิลด์ค้นหาคำดีพอลด์สำหรับการค้นหาหลัก - 71  
 ฟิลด์ครัวเรือน - 636  
 ฟิลด์ความเสียหาย - 681  
 ฟิลด์ความคุ้มครอง - 678  
 ฟิลด์ความสัมพันธ์ของรายการแผนรับส่งข้อความ - 606  
 ฟิลด์คอร์ส - 473  
 ฟิลด์คำขอ MDF - 442  
 ฟิลด์คำขอการยอมรับ - 499  
 ฟิลด์คำขอการรับรอง - 491  
 ฟิลด์คำขอตั้งราคาพิเศษ - 456  
 ฟิลด์คำขอตัวอย่าง - 589  
 ฟิลด์คำขอบริการ - 358  
 ฟิลด์คู่ค้า - 406  
 ฟิลด์สิ่งแวดล้อมคำคงคลัง - 523  
 ฟิลด์ตัวแทนจำหน่าย - 701  
 ฟิลด์ทรัพย์สินสินประกันภัย - 684  
 ฟิลด์ทางแก้ปัญหา - 366  
 ฟิลด์ที่จำเป็นสำหรับคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ - 212  
 ฟิลด์ที่อยู่ - 312  
 ฟิลด์บริษัท - 243

ฟิลด์บริษัทของแผน - 342  
 ฟิลด์บริษัทพอร์ตโฟลิโอ - 641  
 ฟิลด์บัญชีการเงิน - 648  
 ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ - 563  
 ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน - 662  
 ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งราคาพิเศษ - 454  
 ฟิลด์ผลิตภัณฑ์ที่ปิดกัน - 629  
 ฟิลด์ผู้ติดต่อ - 264  
 ฟิลด์ผู้ติดต่อของแผน - 345  
 ฟิลด์ผู้ถือกรรมธรรม์ - 694  
 ฟิลด์ผู้ถือบัญชีการเงิน - 651  
 ฟิลด์ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - 686  
 ฟิลด์ยานพาหนะ - 712  
 ฟิลด์รายการแผนรับส่งข้อความ - 601  
 ฟิลด์รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 529  
 ฟิลด์ล็อตตัวอย่าง - 575  
 ฟิลด์ล็อต - 218  
 ฟิลด์วัตถุประสงค์ - 338  
 ฟิลด์สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 526  
 ฟิลด์สินค้าที่ทำรายการ - 563  
 ฟิลด์สื่อทางสังคม - 394

## ก

ภาพรวมของแต่ละเพจใน Oracle CRM On Demand - 34

## ย

ยานพาหนะ - 704

## ร

รถยนต์ - 699  
 รายการแผนรับส่งข้อความ - 598  
 รายการที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแนบ - 132  
 รายงาน - 777  
 รายงานการตรวจสอบสินค้าคงคลัง - 528

## ล

ล็อตตัวอย่าง - 573  
 ล็อต - 203  
 ล็อต (ลักษณะการขาย) - 224

## ว

วัตถุประสงค์ - 335  
 วิทยาศาสตร์ชีวภาพ - 501

## ส

สถานการณ์จำลองการจัดการแผนสำหรับกลุ่มบริษัทหรือพื้นที่ - 328  
 สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนของบริษัทเดียว - 328  
 สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับผู้ติดต่อ - 329  
 สถานการณ์สำหรับการจัดการแผนสำหรับวัตถุประสงค์และผลิตภัณฑ์ - 329  
 สิ่งที่ต้องทำก่อน - 26  
 สินค้าคงคลังตัวอย่าง - 524  
 สินค้าที่ทำรายการ - 561  
 สื่อทางสังคม - 391

## ท

หมายเหตุการเปลี่ยนแปลงในรีลีส Oracle CRM On Demand - 152  
 หมายเหตุการใช้งานเกี่ยวกับประเภทเรื่อง - 1156  
 หัวเรื่องการวิเคราะห์ประวัติคำขอ MDF - 862